

¡BIENVENIDO!

Reglamento de Producto

Términos y Condiciones





1. Crédito de Libranza: El servicio contratado por el Cliente se denominará "Crédito de Libranza", el cual es un contrato de mutuo mercantil, instrumentado en un pagaré y una autorización de descuento por nómina para el pago de la cuota periódica respectiva, denominada "Libranza". El Acreedor del Crédito de Libranza es CREDIFINANCIERA S.A. o quien represente sus derechos (en adelante "CREDIFINANCIERA").

2. Destinación y Monto: El Crédito de Libranza es libre inversión. El cliente indicará a CREDIFINANCIERA el (los) destinatario(s) del(os) desembolso(s). CREDIFINANCIERA no es responsable por las negativas de los terceros destinatarios de los desembolsos de aceptar los mismos, o por los inconvenientes técnicos y operativos que puedan presentarse al momento del desembolso respectivo, no imputables a CREDIFINANCIERA. El monto del Crédito de Libranza es determinado por CREDIFINANCIERA de acuerdo con sus políticas de crédito.

En casos de compra de cartera, el Cliente deberá presentar los paz y salvos de las obligaciones que se están cancelando con el desembolso respectivo, antes que le sea acreditado a su favor el saldo restante, siempre y cuando el descuento por Libranza pueda ser operado por CREDIFINANCIERA.

3. Forma de Pago: El Cliente autoriza a CREDIFINANCIERA a realizar el cobro principalmente a través del descuento por nómina fundamentado en la Libranza.

Lo anterior se entiende sin perjuicio que CREDIFINANCIERA remita un extracto, carta, o cualquier otro medio de cobro de la cuota periódica, junto con los intereses remuneratorios y moratorias a los que haya lugar, así mismo, el Cliente autoriza a que se incluya en el descuento por nómina, o en los

instrumentos de cobro correspondientes, los valores de otros servicios contratados, así ellos sean prestados por terceros diferentes a CREDIFINANCIERA.

El hecho que el descuento por nómina no opere por cualquier motivo, no exime de responsabilidad al Cliente respecto del(as) cuota(s) que hayan resultado impagadas. En estos casos, CREDIFINANCIERA informará al Cliente los medios alternativos que tenga dispuestos para conocer la liquidación de los valores a pagar, fechas y formas de pago.

4. Mora y Cobranza: En caso de mora se causarán intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Ley para el período correspondiente sobre el saldo de capital impagado. Así mismo, a partir de la mora se podrán agregar a la deuda los gastos que ocasione el cobro extrajudicial de la obligación. Si hubiere lugar a gastos judiciales, los mismos se liquidarán de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Los pagos que se realicen con posterioridad a cualquier evento de mora se aplicarán en el siguiente orden: (i) Gastos de Cobranza; (ii) Cargos Fijos; (iii) Intereses Moratorios; (iv) Intereses Remuneratorios; (v) Capital. No será necesario ningún requerimiento para la constitución en mora. En todos los casos los cargos por mora y cobranza serán a cargo del Cliente.

CREDIFINANCIERA garantizará el cumplimiento de las normas relativas a la gestión de cobranza para la adecuada protección a los Consumidores Financieros. Así mismo, velará para que las pautas de cobro sean estrictamente cumplidas por los cesionarios o gestores de los Créditos de Libranza.

5. Cláusula Aceleratoria: El Deudor reconoce de antemano el derecho que le asiste a CREDIFINANCIERA, para que en los eventos que a continuación se detallan, pueda declarar extinguido el plazo y de esta manera exigir anticipadamente, extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo insoluto de la obligación incorporada en el Pagaré, así como sus intereses, los gastos de cobranza, incluyendo los honorarios de los abogados que hayan sido pactados por CREDIFINANCIERA y las demás obligaciones a cargo del Deudor constituidas a favor de CREDIFINANCIERA: a) Si se presenta mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones directa o indirectamente por parte del Deudor. En dicho caso se extinguirá automáticamente el plazo concedido, haciéndose exigible el monto total de las obligaciones. CREDIFINANCIERA podrá restituir el plazo, para lo cual podrá exigir el pago de las cuotas

vencidas, junto con la totalidad de intereses causados hasta la fecha en la que se haga el respectivo pago, así como los gastos de honorarios de abogado y comisiones por concepto de seguros que por cuenta del Deudor hayan sido pagados por CREDIFINANCIERA; b) Si el Deudor es demandado por cualquier persona natural o jurídica; c) Si se abre proceso de concurso de acreedores, concordato, liquidación, oferta de cesión de bienes, cierre o abandono de los negocios o en el evento en que el Deudor se encuentre en notorio estado de insolvencia; d) El giro de cheque sin provisión de fondos por cualquiera de los Deudores; e) Si los bienes dados en garantía se demeritan, se gravan, enajenan en todo o en parte o dejan de ser garantía suficiente; f) Si el Deudor comete inexactitudes en balances, informes, declaraciones o documentos presentados a CREDIFINANCIERA; g) Muerte de uno cualquiera de los Deudores, h) En los demás casos de ley.

6. Tasa de Interés: Para cada uno de los desembolsos que se efectúen en el desarrollo del Crédito de Libranza, la tasa de interés remuneratoria será la que fije CREDIFINANCIERA de acuerdo con sus políticas de crédito para el período en el cual se haga el respectivo desembolso.

La tasa de interés es variable. Los intereses se causarán a partir de la fecha de desembolso y la tasa de interés estará vigente durante el plazo establecido de cada obligación. La tasa de interés moratoria será la máxima permitida por la Ley para el momento de su cobro.

El Cliente y Credifinanciera acuerdan que los intereses causados a partir del desembolso y hasta el momento en que inicie el descuento efectivo de la primera cuota con base en la Libranza, serán sumados al capital del Crédito de Libranza.

7. Cuota y Plazo: El Crédito de Libranza se pagará mediante cuotas fijas establecidas de conformidad con las políticas de crédito de CREDIFINANCIERA y la normatividad aplicable. El plazo del Crédito de Libranza se cuenta a partir del descuento efectivo de la primera cuota y hasta que las cuotas pactadas sean efectivamente pagas. Así mismo, el plazo y la cuota del Crédito de Libranza podrán ajustarse en los siguientes eventos; a) por eventos de mora y pagos con posterioridad a las fechas establecidas; b) cuando la capacidad de descuento del Cliente se reduzca; c) por incremento o disminución en la DTF; d) en los eventos en los cuales los descuentos por nómina no operen cualquiera que fuere su causa. La

extensión del plazo tendrá por único fin cubrir la totalidad de la financiación otorgada.

8. Seguros: El crédito cuenta con el servicio de Seguro de Vida Deudor, mediante este amparo, se cancelará el valor insoluto de la deuda, en caso de muerte o incapacidad total o permanente del Cliente, con sujeción a las declaraciones contenidas en la solicitud presentada por el tomador, en las condiciones generales y particulares, así como en los anexos que son parte integrante de la póliza. Para este seguro el asegurado podrá elegir la compañía de seguros de su preferencia, no obstante CREDIFINANCIERA ofrece para sus Clientes la póliza Vida Deudor con la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A., cuyas condiciones podrán ser validadas en su página web: www.bnpparibascardif.com.co. Las primas de seguros causadas a partir del desembolso y hasta el momento en que se inicie el descuento efectivo de la primera cuota con base en la Libranza serán sumadas al capital del Crédito de Libranza. Adicionalmente cuenta con una garantía consistente en el pago de un cargo fijo mensual por la garantía otorgada por un tercero. El Garante deberá tener contrato vigente con CREDIFINANCIERA para tener tal calidad, o cumplir las condiciones mínimas que establezca CREDIFINANCIERA para ser Garante. La Garantía tiene un costo definido por el Garante.

9. Cesión y Modificaciones al Contrato: El Cliente autoriza a CREDIFINANCIERA para ceder el Contrato de Crédito de Libranza, el Cupo de Crédito, los comprobantes que suscriba en desarrollo de los mismo y/o el(los) Pagaré(s) derivados de éstos contratos, a cualquier persona. En caso de cesión cualquier referencia a CREDIFINANCIERA se entenderá hecha al cesionario. Las modificaciones a los términos y condiciones del presente contrato, del Crédito de Libranza y/o del Cupo de Crédito, serán informados al Cliente por cualquier medio.

10. Terminación del Contrato: Una vez haya saldado la totalidad de las obligaciones a cargo del Cliente, es de su responsabilidad presentar el respectivo Paz y Salvo en la empresa pagadora de la nómina para que cese el descuento. CREDIFINANCIERA no se hace responsable por los descuentos que operen con posterioridad al vencimiento del presente Contrato. El Cliente conoce, entiende y acepta que una vez desembolsado el cupo de crédito solicitado, CREDIFINANCIERA no está obligada a aceptar el desistimiento por parte del Cliente en la realización de la operación. No obstante, en el evento que acepte el desistimiento, el Cliente queda obligado a pagar

todos los costos y gastos generados desde el momento del desembolso. Después de radicada la solicitud de crédito con la documentación anexa correspondiente, si el Cliente desiste del crédito, deberá reclamarla de forma inmediata, de lo contrario no será devuelta y será destruida.

11. Normalización: Se efectúa a operaciones que presentan cuotas en mora, sin embargo se evidencia que el descuento por nómina continuará operando normalmente, lo cual brinda al Cliente la posibilidad de continuar atendiendo su crédito, evitándole mayores perjuicios por generación de intereses moratorios, acciones judiciales o de cobro y reportes negativos ante las Centrales de Información Financiera, implica un aumento de cuotas respecto al plazo inicialmente pactado.

12. Reestructuración: Proceso mediante el cual se modifican las condiciones del crédito originalmente pactadas, permitiendo al Deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago, generando una calificación de mayor riesgo. Las modificaciones a los términos y condiciones del Crédito de Libranza, serán informadas al Cliente por los medios disponibles por CREDIFINANCIERA.

13. Pago Anticipado: Para efectos de pagar de manera anticipada la obligación, el Cliente deberá solicitar a CREDIFINANCIERA la certificación del saldo de la misma. CREDIFINANCIERA suministrará al Cliente una liquidación paga pago total con código de barras el cual tendrá inmersas las condiciones para efectuar el pago en el banco definido.



1. Microcrédito: El servicio contratado por el Cliente se denominará en adelante el "Microcrédito". Es un contrato de mutuo mercantil instrumentado en un Pagaré que podrá ser desmaterializado, mediante el cual CREDIFINANCIERA S.A, en adelante "CREDIFINANCIERA" o sus entidades

vinculadas, entrega al Cliente una suma de dinero que será determinada por CREDIFINANCIERA de acuerdo con sus políticas de crédito.

2. Comisión de Garantía: La aprobación del Microcrédito podrá estar sujeta al otorgamiento de una garantía asignada por un tercero que se denominará "Garante". El Garante deberá tener contrato vigente con CREDIFINANCIERA para tener la calidad, o cumplir las condiciones mínimas que establezca CREDIFINANCIERA para ser Garante. La Garantía se extenderá sobre las obligaciones monetarias que el Cliente adquiera. Como contraprestación, el Garante recibirá una comisión calculada sobre el monto garantizado (la "Comisión de Garantía"), la cual será informada al Cliente por cualquier medio. La Comisión de garantía podrá ser financiada y recaudada por CREDIFINANCIERA.

3. Destinación y Monto: El Microcrédito deberá ser utilizado por el Cliente para el desarrollo de su Microempresa. En caso que el desembolso se haga a un tercero por Instrucción del Cliente, CREDIFINANCIERA no es responsable por las negativas de los terceros de aceptar el desembolso o por los inconvenientes técnicos y operativos que puedan presentarse al momento del desembolso. El monto del Microcrédito le será informado al Cliente al momento del desembolso.

4. Forma de Pago: El Cliente pagará el Microcrédito junto con los intereses remuneratorios o de mora respectivos, el valor de los seguros obligatorios y voluntarios a los que haya lugar, así como las comisiones, tarifas y demás valores que resulten aplicables, en cuotas mensuales mediante consignación en cuenta, puntos de pago Efecty, o cualquier otro medio que CREDIFINANCIERA ponga a su disposición para el efecto. El Cliente autoriza a que se incluyan en los Instrumentos de cobro los valores de otros servicios contratados, así ellos sean prestados por terceros diferentes a CREDIFINANCIERA. La no remisión de un extracto o comunicación similar, no exime de responsabilidad al Cliente para cubrir oportunamente el pago de las obligaciones contraídas. Es responsabilidad del Cliente acudir a CREDIFINANCIERA a través de cualquier medio disponible para conocer la liquidación de los valores a pagar y la forma de pago.

El valor de la cuota mensual será el que resulte de acuerdo con el plazo solicitado por el cliente, la tasa de interés remuneratoria del crédito, las comisiones y demás cobros pactados entre las partes en el proceso de vinculación.

5. Mora y Cobranza: En caso de mora se causarán intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Ley sobre el saldo de capital impagado. Así mismo, a partir de la mora se podrán agregar a la deuda y serán de cargo del Cliente los gastos que ocasione el cobro extrajudicial hasta del veinte por ciento (20%) más IVA del valor en mora y si hubiere lugar a los gastos judiciales, los mismos se liquidarán de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Cualquier pago que se realice se aplicará primeramente a estos gastos. El Cliente renuncia a cualquier requerimiento para la constitución en mora.

6. Cláusula Aceleratoria: El Deudor reconoce de antemano el derecho que le asiste a CREDIFINANCIERA, para que en los eventos que a continuación se detallan, pueda declarar extinguido el plazo y de esta manera exigir anticipadamente, extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo insoluto de la obligación incorporada en el Pagaré, así como sus intereses, los gastos de cobranza, incluyendo los honorarios de los abogados que hayan sido pactados por CREDIFINANCIERA y las demás obligaciones a cargo del Deudor constituidas a favor de CREDIFINANCIERA: a) Si se presenta mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones directa o indirectamente por parte del Deudor. En dicho caso se extinguirá automáticamente el plazo concedido, haciéndose exigible el monto total de las obligaciones. CREDIFINANCIERA podrá restituir el plazo, para lo cual podrá exigir el pago de las cuotas vencidas, junto con la totalidad de intereses causados hasta la fecha en la que se haga el respectivo pago, así como los gastos de honorarios de abogado y comisiones por concepto de seguros que por cuenta del Deudor hayan sido pagados por CREDIFINANCIERA; b) Si el Deudor es demandado por cualquier persona natural o jurídica; c) Si se abre proceso de concurso de acreedores, concordato, liquidación, oferta de cesión de bienes, cierre o abandono de los negocios o en el evento en que el Deudor se encuentre en notorio estado de insolvencia; d) El giro de cheque sin provisión de fondos por uno cualquiera de los Deudores; e) Si los bienes dados en garantía se demeritan, se gravan, enajenan en todo o en parte o dejan de ser garantía suficiente; f) Si el Deudor comete inexactitudes en balances, informes, declaraciones o documentos presentados a CREDIFINANCIERA; g) Muerte de uno cualquiera de los Deudores, h) En los demás casos de ley.

7. Tasa de Interés y Comisión MIPYME: La tasa de Interés remuneratoria será la que fije CREDIFINANCIERA en el momento del desembolso, la cual estará vigente durante el plazo del Microcrédito. En ningún caso esta

Tasa de Interés excederá el límite legal de usura establecido para los Microcréditos. La tasa de Interés moratoria será la máxima permitida por la Ley para el momento de su cobro.

El Cliente deberá pagar la Comisión establecida en el Artículo 39 de la Ley 590 de 2000 (la "Comisión MIPYME"), la cual podrá ser descontada al momento del desembolso del Microcrédito, en forma anual anticipada o cobrarse de manera diferida durante el plazo del Microcrédito. El monto de la comisión MIPYME será el que establezca el Consejo Superior de la Microempresa.

8. Garantías Adicionales: CREDIFINANCIERA podrá exigir en cualquier momento la constitución de garantías reales o personales adicionales, sujetando la continuación de la ejecución del contrato a la constitución de las mismas.

9. Impuestos: Cualquier tributo que grave o pudiera en el futuro gravar la relación entre el Cliente y CREDIFINANCIERA, será de cuenta y cargo del Cliente.

10. Cesión y Modificaciones al Contrato: El Cliente autoriza que CREDIFINANCIERA, ceda el contrato de Microcrédito, así como el (los) Pagaré (s) derivados el mismo. El cesionario tendrá los mismos derechos que este contrato otorga a CREDIFINANCIERA, por lo que cualquier referencia a CREDIFINANCIERA se entenderá hecha al cesionario.

11. Seguros: El crédito cuenta con el servicio de Seguro de Vida Deudor, mediante este amparo, se cancelará el valor insoluto de la deuda, en caso de muerte o incapacidad total o permanente del Cliente, con sujeción a las declaraciones contenidas en la solicitud presentada por el tomador, en las condiciones generales y particulares, así como en los anexos que son parte integrante de la póliza. Para este seguro el asegurado podrá elegir la compañía de seguros de su preferencia, no obstante CREDIFINANCIERA ofrece para sus Clientes la póliza Vida Deudor con la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A., cuyas condiciones podrán ser validadas en su pagina web: www.bnpparibascardif.com.co.

12. Pago Anticipado: Para efectos de pagar de manera anticipada la obligación, el Cliente deberá solicitar a CREDIFINANCIERA la certificación del saldo de la misma. CREDIFINANCIERA suministrará al Cliente una liquidación para pago total con código de barras, el cual tendrá inmersas las condiciones para efectuar el pago en el banco definido.



1. Crédito de Vehículo: El servicio contratado por el Cliente se denominará en adelante "Crédito de Vehículo". El cual es un contrato de mutuo mercantil instrumentado en un pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones y un contrato de garantía mobiliaria, suscrito entre el Cliente y el Acreedor, CREDIFINANCIERA S.A., entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con domicilio principal en la carrera 7 No. 76 - 35 de Bogotá, D.C. (en adelante "CREDIFINANCIERA"), sus cesionarios o quien represente sus derechos.

2. Destinación y monto: CREDIFINANCIERA aprueba la solicitud del Cliente de acuerdo a sus políticas de crédito y bajo las condiciones establecidas en la carta de aprobación del crédito, en la que registra el monto aprobado, cuya destinación específica será la adquisición de vehículo y demás erogaciones que permitan su operación. Una vez aprobado el crédito CREDIFINANCIERA desembolsará el valor del mismo en la forma prevista en la autorización de desembolso suscrita por el Cliente.

3. Cuota y forma de pago: La cuota del Crédito de Vehículo compone capital más intereses y seguro de vida Deudor; la prima correspondiente a este seguro disminuirá conforme al saldo mensual del crédito. La cuota incluirá adicionalmente el valor del seguro voluntario, si hay lugar al mismo. La última cuota podrá variar a favor del Deudor o a favor de la entidad, en razón a las fluctuaciones de la DTF durante la vigencia del crédito.

El Cliente se obliga a pagar la cuota mensual liquidada por CREDIFINANCIERA, dentro de las condiciones y términos pactados, mediante consignación en cuenta, punto de pago efectivo o cualquier otro medio que CREDIFINANCIERA ponga a su disposición para el efecto. CREDIFINANCIERA generará y enviará mensualmente al Cliente, el extracto correspondiente al respectivo periodo de

facturación, a través de los canales dispuestos para tal fin. La no remisión del extracto o comunicación similar, no exime de responsabilidad al Cliente para cubrir oportunamente el pago de la obligación contraída. Es responsabilidad del Cliente acudir a CREDIFINANCIERA a través de cualquier medio disponible para conocer la liquidación de los valores a pagar y la forma de pago.

4. Tasa de interés variable: La tasa de Interés remuneratoria del crédito de vehículo, tiene una aplicación variable atado al indicador DTF más un componente fijo expresado en puntos. Los puntos sumados a dicha tasa de referencia, se determinan al momento del desembolso. La tasa de interés moratoria será la máxima permitida legalmente para el periodo correspondiente.

La tasa de interés remuneratorio y de mora cobradas durante la vigencia de los créditos por CREDIFINANCIERA, se encuentran publicadas en la página de internet www.credifinanciera.com.co y en las carteleras fijadas en la red de oficinas.

5. Aplicación de pagos: El Cliente reconoce y acepta que la cuota de crédito se liquidará de manera mensual y su monto no variará así el Cliente realice pagos anticipados antes de la fecha de vencimiento de la respectiva cuota mensual. Los pagos se aplicarán como abonos a la suma previamente liquidada e informada al Cliente. La aplicación se realizará a la cuota facturada hasta lograr su cancelación, los intereses serán calculados sobre el saldo a capital adeudado después de cada abono. Después de la fecha límite de pago de cada cuota se generaran intereses de mora.

6. Cargos fijos: Se aplicarán al crédito el seguro de vida Deudor, al momento de facturar, sobre el saldo insoluto del crédito; Registro de Garantía Mobiliaria (RGM) y el IVA correspondiente, en la primera facturación; Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) al momento del desembolso, en caso que dé a lugar; Seguro Voluntario para Accidentes personales en plan individual o familiar, de forma mensual, si el Cliente voluntariamente decide contratar la opción presentada por CREDIFINANCIERA; Gastos de cobranza y el IVA correspondiente, por facturación vencida y honorarios abogados, de acuerdo a política de CREDIFINANCIERA.

7. Seguros: El crédito cuenta con el servicio de Seguro de Vida Deudor, mediante este amparo, se cancelará el valor insoluto de la deuda, en caso de muerte o incapacidad total o permanente

del Cliente, con sujeción a las declaraciones contenidas en la solicitud presentada por el tomador, en las condiciones generales y particulares, así como en los anexos que son parte integrante de la póliza. Para este seguro el asegurado podrá elegir la compañía de seguros de su preferencia, no obstante CREDIFINANCIERA ofrece para sus Clientes la póliza Vida Deudor con la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A., cuyas condiciones podrán ser validadas en su página web: www.bnpparibascardif.com.co. Sobre el seguro contra todo riesgo, será responsabilidad del Cliente contratarlo con una Compañía de Seguros legalmente constituida en Colombia, hasta por el 100% del valor comercial del vehículo. En caso de existir seguros vigentes sobre el vehículo, el Cliente se obliga a ceder las respectivas pólizas a favor y a satisfacción de CREDIFINANCIERA, pues de no hacerlo asumirá los riesgos de destrucción, pérdida o daño de la GARANTÍA; seguro que deberá permanecer vigente durante todo el término en que el bien esté gravado y una cláusula de renovación automática, en la cual CREDIFINANCIERA deberá aparecer como primer beneficiario. Aun cuando la garantía extendida sobre el bien objeto del crédito se encuentre cedida a favor de CREDIFINANCIERA, en caso de siniestro el Cliente cede a CREDIFINANCIERA el valor del monto de las indemnizaciones que llegare a pagar la compañía de seguros hasta la cantidad que fuere necesaria para cubrirle el saldo pendiente de la deuda y si llegare a quedar un saldo insoluto se obliga a su pago directamente. En caso de que el seguro mencionado no sea renovado por cualquier causa, CREDIFINANCIERA está facultado para tomar por cuenta del Cliente las pólizas que garanticen los mismos riesgos de destrucción, pérdida o daño en la que sea beneficiario, quedando obligado el Cliente a reembolsar a CREDIFINANCIERA las cantidades que por dicho concepto haya pagado. El vehículo financiado deberá estar en todo momento cubierto por una póliza de seguros todo riesgo en la que el beneficiario sea CREDIFINANCIERA. Para lo anterior, el Cliente se obliga a endosar la respectiva póliza a favor de CREDIFINANCIERA, de manera previa al desembolso del crédito. En caso de que el Cliente no esté en capacidad de endosar la mencionada póliza todo riesgo, CREDIFINANCIERA podrá incluir el vehículo financiado dentro de póliza global. El valor de la prima de la póliza global será recaudado por CREDIFINANCIERA en nombre y por cuenta de la respectiva aseguradora de manera mensual.

8. Plazo fijo: El plazo del Crédito de Vehículo será a un término fijo, máximo hasta 72 cuotas.

9. Garantía: El Crédito de Vehículo estará sujeto al otorgamiento de garantía en los términos de la Ley 1676 de 2013. El Acreedor podrá solicitar garantías adicionales que cumplan con las condiciones mínimas exigidas por éste. El valor del Registro de la Garantía Mobiliaria ante Confecámaras se cobrará en la primera cuota.

10. Mora y Cobranza: En caso de mora se causarán intereses moratorias a la tasa máxima permitida por la Ley sobre el saldo de capital impago.

Estarán a cargo del Cliente los gastos que ocasione el cobro extrajudicial de las obligaciones hasta del veinte por ciento (20%) más IVA del valor en mora y si hubiere lugar a gastos judiciales de conformidad con las disposiciones legales aplicables El Cliente renuncia a cualquier requerimiento para la constitución en mora.

11. Cláusula Aceleratoria: El Deudor reconoce de antemano el derecho que le asiste a CREDIFINANCIERA, para que en los eventos que a continuación se detallan, pueda declarar extinguido el plazo y de esta manera exigir anticipadamente, extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo insoluto de la obligación incorporada en el Pagaré, así como sus intereses, los gastos de cobranza, incluyendo los honorarios de los abogados que hayan sido pactados por CREDIFINANCIERA y las demás obligaciones a cargo del Deudor constituidas a favor de CREDIFINANCIERA: a) Si se presenta mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones directa o indirectamente por parte del Deudor. En dicho caso se extinguirá automáticamente el plazo concedido, haciéndose exigible el monto total de las obligaciones. CREDIFINANCIERA podrá restituir el plazo, para lo cual podrá exigir el pago de las cuotas vencidas, junto con la totalidad de intereses causados hasta la fecha en la que se haga el respectivo pago, así como los gastos de honorarios de abogado y comisiones por concepto de seguros que por cuenta del Deudor hayan sido pagados por CREDIFINANCIERA; b) Si el Deudor es demandado por cualquier persona natural o jurídica; c) Si se abre proceso de concurso de acreedores, concordato, liquidación, oferta de cesión de bienes, cierre o abandono de los negocios o en el evento en que el Deudor se encuentre en notorio estado de insolvencia; d) El giro de cheque sin provisión de fondos por uno cualquiera de los Deudores; e) Si los bienes dados en garantía se demeritan, se gravan, enajenan en todo o en parte o dejan de ser garantía suficiente; f) Si el Deudor comete inexactitudes en balances, informes, declaraciones o documentos presentados a CREDIFINANCIERA; g) Muerte de uno cualquiera de los Deudores, h) En los demás casos de ley.

12. Reestructuración: Se entiende por reestructuración de un crédito, cualquier mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al Deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago. Para esos efectos se consideran reestructuración las novaciones.

13. Impuestos: Cualquier tributo que grave o pudiera en el futuro gravar la relación entre el Cliente y CREDIFINANCIERA será de cuenta y al cargo al Cliente.

14. Cesión: El Cliente autoriza que CREDIFINANCIERA ceda el contrato de Crédito de Vehículo. El cesionario tendrá los mismos derechos que el contrato otorga a CREDIFINANCIERA por lo que cualquier referencia hecha a CREDIFINANCIERA se entenderá hecha al cesionario.

15. Pago Anticipado: Para efectos de pagar de manera anticipada la obligación, el Cliente deberá solicitar a CREDIFINANCIERA la certificación del saldo de la misma. CREDIFINANCIERA suministrará al Cliente un extracto con código de barras el cual tendrá inmersas las condiciones para efectuar el pago.



1. El título valor es un Certificado de Depósito a Término (CDT), emitido por CREDIFINANCIERA S.A. (en adelante "CREDIFINANCIERA").

2. Es nominativo y por lo tanto, cualquier negociación, total o parcial, u ofrecimiento como garantía del CDT que se efectúe, requerirá además del endoso y la entrega material del mismo, el registro en el correspondiente libro de CREDIFINANCIERA, quien a partir de ese momento será el "Tenedor". La Entidad se reserva el derecho a inscribir a cualquier persona como Tenedor como consecuencia de la aplicación de sus políticas de riesgo y en especial las

relacionadas con la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

3. El CDT no podrá ser redimido antes de su vencimiento. Si la fecha de vencimiento es en día hábil no bancario, se entenderá que el vencimiento ocurre el día hábil bancario siguiente. A más tardar el quinto (5º) día anterior al vencimiento, el Tenedor deberá informar a CREDIFINANCIERA su intención de prorrogar, renovar o cancelar el CDT. Para su redención se deberá dar aviso por escrito a CREDIFINANCIERA. Si en su vencimiento el CDT no se ha redimido, se entenderá prorrogado por un término igual al inicialmente pactado, a la tasa que CREDIFINANCIERA esté reconociendo a esa fecha para CDT de condiciones similares. Si los intereses no son cobrados al vencimiento del plazo fijado, tales valores pasarán a una cuenta provisional a la orden del Tenedor y no se reconocerán rendimientos adicionales. CREDIFINANCIERA se reserva el derecho de no prorrogar el CDT informando al Tenedor su decisión, mediante comunicación remitida a la dirección que aparezca en los registros de la Entidad, por lo menos con cinco (5) días de antelación al respectivo vencimiento. En este caso, así como cuando el Tenedor haya manifestado su decisión de no prorrogar el CDT, el importe del título quedará a disposición del Tenedor, sin que se causen rendimientos adicionales. Lo anterior ocurrirá igualmente para los vencimientos posteriores. La distribución del pago de capital e intereses puede ser en efectivo, cheque, traslado a cuenta o reinversión en el CDT.

4. CREDIFINANCIERA podrá cobrar el valor del(los) cheque(s) o el traslado a cuentas en otras entidades financieras de acuerdo con las tarifas que tenga establecidas para el efecto.

5. Si pasados seis (6) meses desde la generación del cheque al Cliente para el pago de intereses o capitales de inversión del CDT, el Cliente no lo hace efectivo, CREDIFINANCIERA procederá a anularlo por temas de seguridad de nuestros Clientes, lo anterior no obliga a CREDIFINANCIERA a responder por ningún tipo de perjuicio que esto cause al Cliente, pues es responsabilidad de éste hacer efectivo el cheque, en caso de anulación el Cliente debe acercarse a la oficina a efectuar nuevamente su orden de pago.

6. El CDT podrá expedirse bajo las siguientes modalidades respecto al beneficiario: ***Certificado Individual:** Se expide a nombre de una sola persona, quien es la única autorizada para el manejo del CDT; ***Certificado Conjunto (Conjunción 'Y'):** Se expide a

nombre de 2 o más personas. Es necesaria la firma de cada uno de los Tenedores para el manejo del CDT; *Certificado Alternativo (Conjunción "o"): Se expide a nombre de 2 o más personas. No se requiere de la firma de cada uno de los Tenedores por lo cual cualquiera de las firmas registradas es válida para disponer del título.

7. La retención en la fuente se realizará en la fecha del vencimiento del título, cuando el Tenedor solicite la cancelación del mismo o cuando se haga el pago de los intereses o su abono en cuenta.

8. El Tenedor se obliga a actualizar al menos cada año su información y registrar oportunamente ante CREDIFINANCIERA cualquier cambio en su información de contacto. CREDIFINANCIERA enviará válidamente las comunicaciones a las direcciones de contacto que figuren en sus registros.

9. El Titular del certificado físico será responsable de su guarda y custodia.

10. En caso de pérdida, hurto o destrucción del CDT físico, el Tenedor deberá notificar por escrito inmediatamente a CREDIFINANCIERA e iniciar el correspondiente proceso de cancelación y reposición de título valor, de acuerdo con la normatividad aplicable. CREDIFINANCIERA podrá a su juicio reponer el CDT y solicitar para el efecto la constitución de garantías adicionales.

11. La tasa de interés está pactada en términos efectivos anuales, los intereses se liquidan con un factor de seis decimales y base de liquidación de 360 días.

12. El depósito no será válido si alguno de los cheques con los que se constituyó es impagado.

13. Los movimientos financieros y los pagos de rendimientos estarán sujetos a los impuestos de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

14. El CDT desmaterializado es una anotación en cuenta consistente en un registro electrónico, nominativo y negociable conforme a lo previsto en los Artículos 648 y siguientes del Código de Comercio, las Leyes 27 de 1990 y 964 de 2005, el Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo modifiquen y/o adiciónen, representa una suma de dinero depositada por el (los) Cliente(s) o Titular(es) a término fijo en CREDIFINANCIERA, registrada para su administración y transferencia en el DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES DE COLOMBIA S.A. -DECEVAL-.

15. Para mayor información sobre el CDT desmaterializado, consulte el reglamento de depósito de DECEVAL S.A., que se encuentra a su disposición en la página web www.deceval.com.co.



Este producto se encuentra amparado por un seguro de depósitos.



El presente reglamento general para el crédito de consumo es vinculante para Banco Credifinanciera S.A. ("Credifinanciera"), sociedad constituida bajo las leyes de la República de Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, como entidad que otorga el crédito objeto del presente reglamento, y, por otro lado, para el consumidor financiero que adquiera el producto (el "Cliente").

Al diligenciar la solicitud de crédito de Credifinanciera, el Cliente acepta las condiciones del presente reglamento, contenidas en las siguientes cláusulas, las cuales se entienden ratificadas con la solicitud de crédito:

1. **Objeto:** Las disposiciones contenidas en el presente reglamento regulan la relación contractual que se origine con el otorgamiento y desembolso de Crédito.

2. **Monto del crédito:** El monto del crédito será determinado por Credifinanciera y notificado al Cliente en su debido momento. El valor de crédito se definirá por Credifinanciera y podrá, transitoria o permanentemente, modificar, aplicar las condiciones de aprobación del Crédito de acuerdo con las condiciones de los deudores, del mercado, la capacidad económica del Cliente, las condiciones del servicio, sus políticas de crédito, entre otras variables. Lo que se informará al cliente de forma oportuna, previo a continuar con los trámites del otorgamiento del crédito, a través de los canales definidos por el Banco. (chat, WhatsApp, correo electrónico, líneas de atención, oficinas)

3. **Destinación y Monto:** El Crédito es de libre inversión. El Cliente indicará a Credifinanciera el (los) destinatario(s) del(os) desembolso(s). Credifinanciera no es responsable por las negativas de los terceros destinatarios de los desembolsos de aceptar los mismos, o por los inconvenientes técnicos y operativos que puedan presentarse al momento del desembolso respectivo, no imputables a Credifinanciera, se informará al cliente por los canales definidos por el Banco (chat, WhatsApp, correo electrónico, líneas de atención, oficinas).

4. **Cláusula Aceleratoria:** El Deudor reconoce de antemano el derecho que le asiste a Credifinanciera, para que en los eventos que a continuación se detallan, pueda declarar extinguido el plazo y de esta manera exigir anticipadamente, extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo insoluto de la obligación incorporada en el Pagaré, así como sus intereses, los gastos de cobranza, incluyendo los honorarios de los abogados que hayan sido pactados por Credifinanciera y las demás obligaciones a cargo del Deudor constituidas a favor de Credifinanciera: a) Si se presenta mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones directa o indirectamente por parte del Deudor. En dicho caso se extinguirá automáticamente el plazo concedido, haciéndose exigible el monto total de las obligaciones. Credifinanciera podrá restituir el plazo, para lo cual podrá exigir el pago de las cuotas vencidas, junto con la totalidad de intereses causados hasta la fecha en la que se haga el respectivo pago, así como los gastos de honorarios de abogado y comisiones por concepto de seguros que por cuenta del Deudor hayan sido pagados por Credifinanciera; b) Si el Deudor es demandado por cualquier persona natural o jurídica; c) Si se abre proceso de concurso de acreedores, concordato, liquidación, oferta de cesión de bienes, cierre o abandono de los negocios o en el evento en que el Deudor se encuentre en notorio estado de insolvencia; d) El giro de cheque sin provisión de fondos por cualquiera de los Deudores; e) Si los bienes dados en garantía se demeritan, se gravan, enajenan en todo o en parte o dejan de ser garantía suficiente; f) Si el Deudor comete inexactitudes en balances, informes, declaraciones o documentos presentados a Credifinanciera; g) Muerte de uno cualquiera de los Deudores; h) En los demás casos de ley. No obstante, Credifinanciera podrá informar al deudor para que este subsane el incumplimiento siempre que se trate de las causales que no se relacionen con el pago de las obligaciones. Lo anterior se dará con una antelación de 30 días calendarios, una vez se pueda hacer exigible la aplicación de la cláusula aceleratoria, a través de los canales definidos por el Banco. (chat, WhatsApp, correo electrónico, líneas de atención, oficinas)

5. **Tasa de Interés:** Para cada uno de los desembolsos que se efectúen en el desarrollo del Crédito, la tasa de interés remuneratoria será la que fije Credifinanciera de acuerdo con sus políticas de crédito para el período en el cual se haga el respectivo desembolso. La tasa de interés es variable. Los intereses se causarán a partir de la fecha de desembolso y la tasa de interés estará vigente durante el plazo establecido de cada obligación. La tasa de interés moratoria será la máxima permitida por la Ley para el momento de su cobro. Lo que se informará al cliente de forma oportuna, previo a continuar con los trámites del otorgamiento del crédito, a través de los canales definidos por el Banco. (chat, WhatsApp, correo electrónico, líneas de atención, oficinas)
6. **Cuota y Plazo:** El Crédito se pagará mediante cuotas fijas o variables establecidas de conformidad con las políticas de crédito de Credifinanciera y la normatividad aplicable. El plazo del Crédito se cuenta a partir del desembolso efectivo del crédito y hasta que las cuotas pactadas sean efectivamente pagas. Así mismo, el plazo y la cuota del Crédito podrán ajustarse en los siguientes eventos; a) por eventos de mora y pagos con posterioridad a las fechas establecidas; b) cuando la capacidad de descuento del Cliente se reduzca; c) por incremento o disminución en la DTF, el IBC o el indicador al cual se hubiese atado el crédito, lo anterior, se encuentra publicado en la página web del banco, www.credifinanciera.com.co
7. **Estado de cuenta:** Credifinanciera, mensualmente, mediante un "estado de cuenta" enviado por los siguientes canales (email, SMS, físico o puesto a disposición al Cliente en la plataforma o página web del banco) de acuerdo con lo acordado con el cliente, liquidará las sumas que resulten a cargo del Cliente, en virtud del otorgamiento de Crédito efectuadas, las cuales deberán ser canceladas por este sin requerimiento adicional por parte de Credifinanciera para el pago, en los plazos y condiciones fijados en aquél. El Cliente se obliga a revisar de manera oportuna y periódica los estados de cuenta que Credifinanciera ponga a su disposición y a formular por escrito cualquier objeción. Cualquier solicitud adicional de documentos o de información deberá hacerse por el Cliente por escrito o a través de cualquier otro medio disponible, asumiendo los costos que dichos documentos o información generen, que deberán ser cancelados con anterioridad a la entrega.
8. **Mora:** En caso de mora se causarán intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Ley para el período correspondiente sobre el saldo de capital impagado. Así mismo, a partir de la mora se podrán agregar a la deuda los gastos que ocasione el cobro extrajudicial de la obligación. Si hubiere lugar a gastos judiciales, los mismos se liquidarán de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Los pagos que se realicen con posterioridad a cualquier evento de mora se aplicarán en el siguiente orden: (i) Gastos de Cobranza; (ii) Cargos Fijos; (iii) Intereses Moratorios; (iv) Intereses Remuneratorios; (v) Capital. No será necesario ningún requerimiento para la constitución en mora. En todos los casos los cargos por mora y cobranza serán a cargo del Cliente. Credifinanciera garantizará el cumplimiento de las normas relativas a la gestión de cobranza para la adecuada protección a los Consumidores Financieros. Así mismo, velará por que las pautas de cobro sean estrictamente cumplidas por los cesionarios o gestores de los Créditos, para mayor información sobre las tarifas cobradas diríjase al siguiente link <https://www.credifinanciera.com.co/productos/credito-de-consumo>, para conocimiento de la política de cobranza lo invitamos al siguiente enlace [Política de cobranzas](#)
9. **Derechos del cliente:** Adicionalmente a los derechos previstos en la Ley 1328 de 2009, o en cualquier norma aplicable, en virtud del presente reglamento el Cliente tiene derecho a:
- 9.1. Recibir publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre el producto de Crédito de Consumo y sobre sus movimientos, saldos, tasas, entre otros.
 - 9.2. Recibir y exigir a Credifinanciera la debida diligencia en la prestación de los servicios relacionados con el producto de Crédito de Consumo, de acuerdo con las condiciones ofrecidas, las características del producto, las obligaciones acordadas en el presente reglamento o en el medio establecido por Credifinanciera.
 - 9.3. Exigir a Credifinanciera que guarde debida reserva respecto de la información suministrada por el Cliente, bajo los términos establecidos en la normatividad de protección de datos y sin perjuicio de cualquier obligación de suministrar información a las autoridades competentes o de efectuar reportes a los operadores de información.
 - 9.4. Ser informado previamente por parte de



Credifinanciera acerca de cualquier modificación a las condiciones del presente reglamento, de acuerdo con los términos y requisitos previstos en el mismo.

- 9.5. Presentar ante Credifinanciera de manera respetuosa, consultas, peticiones, quejas y reclamos, los cuales deberán ser resueltos dentro de los plazos y condiciones previstas en la regulación vigente, y condiciones previstos en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Credifinanciera y en la normatividad vigente, los canales habilitados por el Banco Credifinanciera para la recepción de inconformidades y solicitudes están señalados en nuestra página web <https://www.credifinanciera.com.co>, en la opción canales de atención.
 - 9.6. Presentar ante el defensor del consumidor financiero de Credifinanciera recomendaciones, quejas, reclamos, solicitudes de conciliación y en general todas las actuaciones que en virtud de la reglamentación aplicable pueda llegar a surtir ante este. Para contacto directo con el Defensor del Consumidor Financiero diríjase al enlace www.credifinanciera.com.co/canales-atencion/defensor-del-consumidor-financiero.
 - 9.7. El cliente podrá realizar el pago anticipado de la obligación, sin lugar a cargo sanción o penalidad alguna
 - 9.8. El cliente tiene derecho de conocimiento, acceso, rectificación, actualización, revocación de la autorización y supresión de los datos de sus datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios
10. **Obligaciones del Cliente:** El Cliente se obliga a:
- 10.1. Actualizar los datos suministrados a Credifinanciera cuando estos se modifiquen, dentro de los cinco (5) días siguientes a la ocurrencia de la modificación y, en cualquier caso, al menos una vez al año. En caso de incumplir con la obligación de actualización, Credifinanciera, podrá dar por terminado este contrato previa notificación al cliente del presente incumplimiento.
 - 10.2. En cumplimiento de la normatividad sobre prevención del lavado de activos, a suministrar la totalidad de los soportes documentales exigidos de acuerdo con el producto y los servicios que pueda llegar a ofrecer Credifinanciera en relación con este.
 - 10.3. Suscribir un pagaré con espacios en blanco y su correspondiente carta de instrucciones de acuerdo con lo establecido en el artículo 622 del Código de Comercio.
 - 10.4. Realizar el pago de las cuotas oportunamente.
 - 10.5. Pagar los costos asociados. Estos costos podrán ser consultado en la página web <https://www.credifinanciera.com.co>
11. **Autorizaciones:** El Cliente autoriza irrevocablemente a Credifinanciera para: (i) realizar ante los operadores de información, en el marco de la ley 1266 de 2008, las siguientes actividades:
- a. Reportar con fines estadísticos, de control, supervisión, evaluación de riesgos y demás que señalen las políticas de Credifinanciera y/o las normas vigentes colombianas, sus datos personales (financieros, comerciales, etc.) ante el nacimiento de cualquier obligación, novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas, o que llegue a contraer en favor de Credifinanciera.
 - b. Reportar cualquier otro dato personal que se estime pertinente con relación a la existencia de deudas vencidas sin cancelar o con la utilización indebida de los productos y/o servicios financieros.
 - c. Solicitar y consultar a los operadores de información sus datos (financieros, comerciales etc.), con el fin de: (i) obtener información referente a las relaciones comerciales establecidas con cualquier otra entidad; (ii) confirmar datos; (iii) elaborar estudios de mercado, investigaciones comerciales o estadísticas; (iv) evaluar los riesgos derivados de una relación contractual vigente o por establecerse; f) adelantar cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona de derecho privado; (v) ofrecer productos y/o servicios financieros o productos y/o servicios en general, en desarrollo del objeto social de Credifinanciera. La permanencia de la información del dato negativo o positivo, según sea el caso, será la que la legislación correspondiente señale, siendo responsabilidad de los operadores de información velar por el debido cumplimiento de la ley.
 - d. Informar por cualquier medio que repose en sus bases de datos de acuerdo con lo autorizado por el cliente (teléfono, correo electrónico, dirección de residencia y de correspondencia, y cualquier otro) el estado de sus obligaciones, la fecha de



pago, los medios de pago, y cualquier otra información que estime deba conocer. Así mismo, autoriza irrevocablemente a Credifinanciera, a conservar, mantener, compartir, suministrar, remitir e intercambiar entre sí toda información sobre sus condiciones personales, económicas y/o comerciales, y comportamiento crediticio, con el fin que le sean ofrecidos los productos y/o servicios propios del objeto social de Credifinanciera.

- e. Llenar los espacios en blanco de los pagarés, títulos valores o documentos que determine Credifinanciera, de acuerdo con las instrucciones previamente impartidas por el Cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 622 del Código del Comercio, y endosar o ceder dichos títulos o documentos.
- f. Cobrar ejecutivamente cualquier saldo a su cargo correspondiente a las obligaciones adquiridas para con el banco, incluyendo intereses moratorios a la tasa legal vigente más alta.
- g. Enviarle información relacionada con la administración del Crédito a través de mensajes de texto a su celular y/o correo electrónico.
12. **Cobro por servicios:** Credifinanciera cobrará por los servicios que preste, comisiones por servicios, seguro, y cualquier otro servicio necesario para la prestación de servicios asociados al Crédito, de conformidad con las tarifas que para el efecto disponga Credifinanciera. Cuando se presenten modificaciones en las tarifas, éstas serán dadas a conocer al Cliente de conformidad con lo establecido en la cláusula Novena de este reglamento. El consumidor financiero podrá consulta las tasas y tarifas a través de la página web <https://www.credifinanciera.com.co>
13. **Seguros:** El crédito cuenta con el servicio de Seguro de Vida Deudor, mediante este amparo, se cancelará el total del valor inicial de la deuda, en caso de muerte o incapacidad total o permanente del Cliente, con sujeción a las declaraciones contenidas en la solicitud presentada por el tomador, en las condiciones generales y particulares, así como en los anexos que son parte integrante de la póliza. Para este seguro el asegurado podrá elegir la compañía de seguros de su preferencia, no obstante, Credifinanciera ofrece para sus Clientes la póliza colectiva con ASEGURADORA CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES.; cuyas condiciones podrán ser validadas en su página web: www.bnpparibascardif.com.co. Adicionalmente cuenta con una garantía consistente en el pago de un cargo fijo

mensual por la garantía otorgada por un tercero. El Garante deberá tener contrato vigente con Credifinanciera para tener tal calidad, o cumplir las condiciones mínimas que establezca Credifinanciera para ser Garante. La Garantía tiene un costo definido por el Garante.

14. **Reclamaciones por fraude:** Las reclamaciones en este sentido deben ser presentadas ante Credifinanciera a través de los canales dispuestos para tal fin, para la recepción de inconformidades y solicitudes están señalados en nuestra página web <https://www.credifinanciera.com.co>, en la opción canales de atención.
15. **Obligaciones del Banco:** en el marco de la ley 1328 de 2009, el banco tiene las siguientes obligaciones:
- a. Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La

conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

- h. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- i. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- j. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- k. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- l. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- m. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- n. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- o. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- p. Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- q. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- r. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran,

entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

- s. No requerir al consumidor financiero información que ya reposé en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
 - t. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - u. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.
16. **Aceptación del reglamento:** El Cliente declara que conoce y acepta íntegramente el contenido del presente reglamento.

Línea de Servicio al Cliente: Bogotá D.C. (601) 4823382 – Cali (602) 4850018 – Medellín (604) 6040162 – Barranquilla (605) 3091723 – Cartagena (605) 6930194 – Bucaramanga (607) 6972262 – Villavicencio (608) 6784090, para el resto del país Línea nacional 018000423814

Horarios de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Correo Electrónico: servicioalcliente@credifinanciera.com.co

Defensor del Consumidor Financiero: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo;
Dra. Sonia Elizabeth Rojas Izaquita (Suplente)

Tels: (601) 4898285 - (601) 6092013- 3208312863- 3224163490 Correo Electrónico: defensoria@skol-serna.net Oficinas: Calle 64 No. 4-88 Oficina 202 Bogotá, D.C.

Horarios de Atención Presencial: Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:30 p.m. a 5:00 p.m.

Horarios de Atención Telefónica: Lunes a Viernes: 8:30 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.