

REGLAMENTO PRODUCTO CONSUMO

CONDICIONES GENERALES

Autorizaciones a CREDIFAMILIA C.F.

Por medio del presente Reglamento, el Consumidor Financiero autoriza a CREDIFAMILIA C.F. a:

1. Debitar de depósitos de titularidad del Consumidor Financiero los recursos que este previamente autorice a través de documento electrónico, físico o verbal, para el pago de las obligaciones a su cargo con CREDIFAMILIA C.F.
2. Autorizar a CREDIFAMILIA C.F. a depositar el dinero a orden el comercio con el cual se adquiera el bien o el servicio y que previamente autorice.
3. Compartir los datos personales con los aliados, quienes deben respetar lo previsto en la Ley de Protección de Datos personales y en la política de CREDIFAMILIA CF.

Derechos del Consumidor

1. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio.
2. Recibir de parte CREDIFAMILIA C.F. los productos y servicios con estándares adecuados de seguridad y calidad.
3. Recibir un trato justo y un producto idóneo a las necesidades.
4. Tener información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características de los productos o servicios, así como su publicidad.
5. Recibir el tratamiento datos personales conforme a la Ley de Protección de Datos Personales y la política de la entidad disponible en la página web www.credifamilia.com.
6. Obtener la devolución de los pagos no autorizados o incorrectos.
7. Presentar quejas o reclamos, en caso de desacuerdo con la ejecución, desarrollo e interpretación de los contratos y su adecuada y oportuna atención por parte de CREDIFAMILIA CF.
8. Recibir educación financiera respecto de los productos y servicios a través de los blogs y página web de la entidad.
9. Decidir si el pago adicional al valor de la cuota que realiza lo abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación.

Obligaciones del Consumidor

1. No utilizar productos y servicios para el ocultamiento manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades ilícitas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades.
2. Los bienes y actividades de los productos y servicios provienen y serán destinados a actividades lícitas.
3. Con el uso de los productos no se violarán las normas de lucha contra la corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, incluyendo regimenes de responsabilidad penal, fiscal y disciplinaria.
4. Usar los canales electrónicos, de acuerdo con los términos y condiciones propios de estos, y que se encuentran disponibles a través de la página web www.credifamilia.com.
5. Asignar de manera personal las claves o contraseñas y abstenerse de dar a conocer a terceros la información de acceso de manera voluntaria o por negligencia, impericia o descuido.
6. Actualizar por lo menos una vez al año, cualquier cambio de dirección y/o actividad económica, suministrando los soportes documentales respectivos.

Facultades de CREDIFAMILIA C.F.

1. Debitar o cargar en los productos todas las sumas de dinero que se adeude a CREDIFAMILIA C.F., tales como capital, intereses, comisiones, impuestos, costos, tarifas, cuotas cobradas por los productos o servicios prestados y gastos de la cobranza prejudicial y judicial, entre otros, de cualquier depósito o suma de dinero, que tenga con CREDIFAMILIA C.F.
2. Cancelar sus productos en los siguientes casos:
 - a) Cuando se presente mora en cualquiera de las obligaciones a favor de CREDIFAMILIA C.F., situación que será informada.
 - b) Cuando se identifiquen irregularidades en su uso.
 - c) Cuando el Consumidor suministre información falsa, inexacta, incompleta o cuando no de información, o la misma no sea razonable o no entregue soportes fidedignos respecto de su actividad, origen de fondos o en general sobre las transacciones realizadas.
 - d) Por seguridad.
 - e) Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del Consumidor previstas en este Reglamento y en la normativa vigente.
 - f) Cuando no suministre en el tiempo señalado la información o documentos requeridos para efectuar la actualización de datos.
 - g) Cuando efectuado el análisis de capacidad de pago y de endeudamiento, se determine que hay riesgo de impago.
 - h) Por políticas de riesgo o causales objetivas, previa notificación.
 - i) Cuando por una autoridad competente usted sea: i) condenado por la comisión de delitos relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente incluidos aquellos relacionados con corrupción, o la financiación del terrorismo. ii) Incluido en listas de autoridad nacional o extranjera para el control de lavado de activos o financiación del terrorismo o corrupción en cualquiera de sus modalidades. iii) sancionado por violaciones normas anticorrupción, antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo. iv) investigado o acusado en procesos judiciales, administrativos, disciplinarios o fiscales, por la presunta comisión de delitos o conductas sancionables relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente o financiación del terrorismo o la violación de cualquier norma anticorrupción. v) por el incumplimiento de cualquiera de compromisos que en materia de cumplimiento contenidos en los formatos de vinculación y en el presente Reglamento.

Comunicaciones

1. Los Extractos serán enviados correo electrónico y por mensaje de texto a los datos suministrados y autorizados previamente por el cliente, sin perjuicio de que el consumidor pueda visualizarlo, obtenerlo y descargarlo en el portal del Cliente de la página web.
2. Acepta como válidas las notificaciones que se practiquen por correo, medios electrónicos o cualquier otro medio, tales como: avisos visibles en las oficinas de CREDIFAMILIA CF, en la página Web o mensajes enviados en los Extractos de los productos.
3. Acepta recibir llamadas, mensajes de voz, texto SMS o correos electrónicos.

CRÉDITO DE CONSUMO

Es un Crédito para satisfacer tus necesidades de financiación a plazo definido.



Características del crédito de consumo – Líneas Retanqueo, Punto de venta y otros

El crédito de consumo, cuyo objeto sea el retanqueo de su crédito hipotecario, financiar productos en Punto de venta de aliados, u otro tipo que no tengan una categoría especial en el presente reglamento, tendrá las siguientes características:

- Monto: desde \$1.000.000 hasta \$20.000.000
- Plazo: entre 12 a 60 meses.
- Tasa: fija durante la vigencia del crédito.
- Cuota fija mensual incluye el capital y los intereses.
- Seguro de vida que ampara el crédito en caso de calamidad.
- Abonos extraordinarios sin incurrir en ningún cobro adicional.
- Solicitud 100% digital.

Características del crédito de consumo para Financiación de Pólizas Educativas

El crédito de consumo, cuyo objeto sea financiar la adquisición de pólizas educativas, tendrá las siguientes características:

- Monto: desde \$1.000.000 hasta \$150.000.000
- Plazo: entre 12 a 60 meses.
- Tasa: fija durante la vigencia del crédito.
- Cuota fija mensual incluye el capital y los intereses.
- Seguro de vida que ampara el crédito en caso de calamidad.
- Abonos extraordinarios sin incurrir en ningún cobro adicional.
- Solicitud 100% digital.

Características del crédito de consumo - Acabados

El crédito de consumo, cuyo objeto sea acabados, tendrá las siguientes características:

- Monto: desde \$5.000.000 hasta \$ 30 SMMLV
- Plazo: entre 12 a 60 meses.
- Tasa: fija durante la vigencia del crédito.
- Cuota fija mensual incluye el capital y los intereses.
- Seguro de vida que ampara el crédito en caso de calamidad.
- Abonos extraordinarios sin incurrir en ningún cobro adicional.
- Solicitud 100% digital.

Tasa de interés y base de liquidación

1. Tendrá una liquidación de intereses mensuales, sobre el valor desembolsado, con la tasa de interés que se encuentre vigente en la fecha del desembolso, y en todo caso, no superará la tasa máxima legalmente permitida.
2. El día en que CREDIFAMILIA C.F. realice el desembolso iniciará el plazo que se haya acordado para el pago del crédito.
3. Las tasas de interés vigentes se encontrarán publicadas en las oficinas de Credifamilia y en www.credifamilia.com, para conocimiento del Consumidor. La tasa de interés remuneratoria se liquidará a la tasa vigente en el momento del desembolso, y no podrá superar la tasa máxima legalmente permitida certificada por la autoridad competente.
4. La base de capital sobre la cual se aplicará la tasa de Interés y el plazo de la respectiva operación, corresponden al valor del crédito y plazo solicitados por el Consumidor Financiero y que CREDIFAMILIA CF le informó al deudor mediante llamada o mensaje de texto.
5. Las comisiones y recargos aplicables a la operación corresponderán al seguro de vida deudores, gastos y costos por gestión de cobranza, gastos administrativos y comisión por aval (esta última comisión solo se generará si hubiere lugar a ello de acuerdo con las políticas de crédito del producto).

Pagos y Extractos

1. CREDIFAMILIA C.F. pondrá a disposición el extracto mensual que podrá ser enviado al correo electrónico y por mensaje de texto a los datos suministrados y autorizados previamente por el cliente o disponible a través de la página web. Si por cualquier circunstancia no se recibe el extracto, se deberán hacer los pagos en el día señalado como fecha límite.
2. Se pueden realizar pagos anticipados, parciales o totales sin incurrir en ningún tipo de penalización.
3. Los pagos anticipados serán aplicados en el orden de imputación establecido para el producto.
4. La demora en los pagos dará lugar a la exigencia de intereses moratorios sobre el capital en mora por cada día de retardo sobre el valor causado y pendiente de pago. Dicha tasa de mora será la máxima permitida por la ley para las obligaciones en mora, sin que para su causación o cobro se requiera constitución en mora previa, ni requerimiento de ningún tipo.

Cláusula Aceleratoria

El Consumidor reconoce que el incumplimiento en el pago de cualquiera de las obligaciones a su cargo, dará lugar a las siguientes consecuencias:

1. CREDIFAMILIA C.F. quedará facultada para acelerar el plazo pendiente de pago de todas las obligaciones y exigir la totalidad de lo adeudado, ello es el saldo insoluto de la obligación incorporada en el Pagaré, así como sus intereses corrientes y moratorios, los gastos de cobranza, incluyendo los honorarios de los abogados, lo anterior sin perjuicio de que CREDIFAMILIA C.F. envíe el aviso antes de efectuar dicha aceleración.
2. CREDIFAMILIA C.F. podrá dar por terminada la relación contractual.
3. Los costos y gastos de cobranza judicial o extrajudicial serán a cargo del Consumidor.

Imputación de pagos

El pago tendrá el siguiente orden de aplicación:

1. A los gastos de la cobranza prejudicial y judicial cuando a ello hubiere lugar, comisiones y otros gastos a cargo del Consumidor.
2. A intereses de mora causados.
3. Primas de seguro y mora de dichas primas.
4. Comisiones de fondos de garantías y gastos asociados.
5. Intereses remuneratorios y capital de las cuotas en orden de antigüedad.
6. A obligaciones no vencidas.

Cuotas de productos de crédito

Las cuotas comprenden: capital, intereses remuneratorios, intereses moratorios si hubiere lugar, comisiones, cargos adicionales y cualquier otro concepto que se genere en virtud de los créditos. La cuota será calculada con base en tasas de interés fija.

Plataforma tecnológica

CREDIFAMILIA CF podrá ofrecer los créditos de consumo a través de su plataforma tecnológica o en la plataforma electrónica de un tercero donde será redireccionado al canal virtual CREDIFAMILIA CF para adquirir o hacer uso de los productos o servicios financieros.

Garantías

1. Seguro de vida que ampare el valor de las obligaciones. La póliza de vida deberá cubrir el valor desembolsado o adeudado.
2. Cobertura: i) Desde la fecha de realización del desembolso; o ii) Desde la fecha de confirmación de asegurabilidad por parte de la Aseguradora.
3. Para ello se podrá:
 - a. Vincularse a la Póliza Colectiva que se tiene contratada por cuenta de sus deudores.
 - b. También podrá contratar la póliza de seguros con una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia. Dicha póliza deberá contar las coberturas previstas en la póliza de CREDIFAMILIA C.F.

Garantía hipotecaria

En caso de retanqueo en el que existan varias las obligaciones (crédito hipotecario y de consumo) a cargo del deudor que estén cubiertas por la misma garantía hipotecaria, los fondos generados por su ejecución se destinarán prioritariamente al pago y cancelación del crédito de vivienda hipotecario. Los recursos remanentes se asignarán al pago de las demás obligaciones garantizadas. Lo anterior sin perjuicio de la obligación del deudor de pagar el saldo del o los créditos y obligaciones que no pudieran o no hubieran podido ser recuperados con la garantía hipotecaria.

Aval

Se autoriza el aval otorgado como mecanismo de cobertura del riesgo de crédito, el cual se efectuará según las condiciones definidas al momento del desembolso, sin que haya lugar a devolución o reintegro por prepagado de la obligación crediticia.

En caso de incumplimiento de la obligación crediticia, la entidad que preste el aval, pagará la cobertura conferida al otorgante del crédito y operará la subrogación legal por activa, permitiendo recobrar el valor pagado, momento a partir del cual se generarán intereses de mora y gastos de cobranza. En consecuencia, reconozco que el pago que llegare a realizar la entidad que preste el avala no extingue parcial, ni totalmente mi obligación.

Gestión de Cobranza

El Consumidor Financiero declara que ha sido debidamente informado por parte de CREDIFAMILIA C.F. y que conoce, entiende y acepta, que en el evento de incurrir en mora en el pago de sus obligaciones para con esa Entidad Financiera, se dará inicio a las gestiones de cobro prejudiciales y judiciales pertinentes, a través, entre otros, de los siguientes mecanismos: Llamadas telefónicas, SMS, WhatsApp; correo electrónico, los cuales **(SI) AUTORIZA** como canales de comunicación. Los canales elegidos han sido informados previamente al Consumidor Financiero por parte de CREDIFAMILIA C.F. Las Políticas y mecanismos implementados por la entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial y judicial, podrá ser consultada en nuestra página web www.credifamilia.com.

Políticas especiales aplicables al crédito de Consumo Pólizas educativas:

El deudor entiende y acepta que CREDIFAMILIA CF actúa únicamente como entidad financiadora de la póliza de seguro educativo, sin asumir responsabilidad alguna respecto del contrato de seguro. Así pues, le es claro que la aseguradora respectiva es la única responsable del cumplimiento de las obligaciones derivadas de dicho contrato, de conformidad con sus términos y la legislación vigente aplicable.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del crédito, incluyendo aquellas contenidas en el pagaré o en la carta de instrucciones incorporada en la solicitud de crédito, el Consumidor Financiero confiere a CREDIFAMILIA CF mandato irrevocable para que, actuando en su nombre y representación, revoque el contrato de Seguro Educativo por mora o incumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias. Este mandato se entiende aceptado tácitamente por CREDIFAMILIA CF desde el momento en que autorice y se desembolse el crédito solicitado por el Consumidor Financiero.

En caso de revocación de la póliza o de cualquier evento que, conforme al contrato de seguro o la ley, genere la devolución de primas no causadas por parte de la aseguradora, el Consumidor Financiero entiende y autoriza que dichos valores sean trasladados a CREDIFAMILIA CF hasta el monto de la deuda que este mantenga con la entidad. En caso de que, después de la devolución, subsistan saldos pendientes, el Consumidor Financiero se obliga a realizar los pagos correspondientes en los términos pactados. Por su parte, si el saldo del crédito es inferior al valor de las primas no causadas la aseguradora será la responsable de girar ese excedente directamente al Consumidor Financiero.

Información previa al otorgamiento de la Operación:

El Consumidor Financiero manifiesta y certifica que previamente conoció las condiciones del crédito las cuales incluyen la tasa de interés, el plazo, el valor de las cuotas y el valor del crédito. Conocidas las condiciones, declara que las acepta en su totalidad.

Constancia de Conocimiento y Aceptación

- Declaro que CREDIFAMILIA CF me ha suministrado los Términos y Condiciones del Crédito de Consumo contenidos en el Reglamento del Producto.
- Declaro que conozco y acepto las tasas y tarifas de los servicios financieros de CREDIFAMILIA CF, las cuales podrán ser modificadas y me serán informadas por los medios establecidos por CREDIFAMILIA CF. También reconozco que puedo consultar las tarifas en la página web de CREDIFAMILIA CF o en su red de oficinas.
- Declaro que conozco y acepto los términos del presente reglamento.