

Descripción general del producto

Definición. Es una línea de crédito de libre inversión (consumo y ordinario) con esquema de pago mensual por descuento directo de nómina (Libranza), otorgado a personas naturales vinculadas a entidades que tengan convenio de descuento por nómina suscrito con CREDIALIANZA.

Libranza. Documento mediante el cual una persona autoriza a su empleador o a su administradora de pensión, de forma irrevocable, para que descuenta mensualmente de su salario o pensión las sumas necesarias para atender una obligación crediticia adquirida con CREDIALIANZA.

Beneficios

- Documentación mínima y tiempos de respuesta ágiles.
- Acceso a montos de hasta 74 SMLMV.
- Tasas competitivas.
- Cuotas y tasas fijas durante la vigencia del crédito.
- Plazos de hasta 180 meses.
- Facilidad para el pago de la deuda.
- Sin aportes ni afiliaciones.
- Atención personalizada a través de asesores comerciales capacitados.
- Las personas reportadas en centrales de riesgo pueden acceder a crédito, gracias a la flexibilidad en el estudio, conforme a las políticas de crédito de la empresa.

Canales de atención

CREDIALIANZA pone a disposición de los clientes de Libranzas los siguientes canales, donde recibirán atención personalizada sobre el manejo y las condiciones de sus créditos:

Bogotá: (57 601) 7940100. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m. Correo electrónico: atencionalcliente@credialianza.com

A nivel nacional: 01 8000 196015, y a través del número celular y WhatsApp (+57) 318 7303606.

Oficina CREDIALIANZA. Punto de atención: Calle 113 No. 7-45, Oficina 503, Torre B, Ed. Teleport Business Park, Bogotá D. C. Conozca la ubicación de nuestra oficina y sus horarios de atención en www.credialianza.com.

A través de estos canales, CREDIALIANZA presta un servicio oportuno y especializado sobre consultas, solicitudes y reclamos relacionados con los créditos de Libranzas, como:

- Asesoría sobre las características y la forma de operación del producto.
- Estado de la solicitud de crédito y confirmación de desembolso.
- Información general del estado del crédito.
- Solicitudes de certificaciones, paz y salvos, tablas de amortización e históricos de pago.
- Confirmación de aplicación de pagos, generación de comprobantes e información de devoluciones.
- Atención y radicación de quejas, reclamos y sugerencias.

Procedimiento para la radicación de quejas, reclamos, requerimientos y sugerencias

Paso 1. Comuníquese a las líneas de CREDIALIANZA o escríbanos por correo electrónico. También puede radicar su solicitud de manera personal en el punto de atención al cliente, o por correo físico, en la Oficina de CREDIALIANZA. Igualmente, puede informar al Asesor Comercial de su ciudad, con quien realizó su crédito, el motivo de su solicitud o reclamación, presentando los soportes requeridos para su atención.

Paso 2. El funcionario o Asesor de CREDIALIANZA, según el caso, confirmará sus datos, radicará su solicitud e informará el tiempo de respuesta.

Paso 3. CREDIALIANZA le remitirá la respuesta a su solicitud vía correo electrónico o por correo certificado, según el caso.

Paso 4. No dude en contactarnos nuevamente en caso de requerir información adicional o ampliar la respuesta dada por CREDIALIANZA.

Información de cobranzas

A partir del primer día de vencimiento, CREDIALIANZA iniciará las gestiones de cobro prejudiciales, tendientes a la normalización o al pago total de sus obligaciones. Dicha

gestión se adelanta con profesionalismo, garantizando el respeto a nuestros clientes y a sus derechos.

La gestión de cobro prejudicial es realizada por los Asesores de la División de Cobranza, los Abogados Externos o las Casas de Cobranza contratadas para tal fin. Esta gestión podrá adelantarse mediante el envío de mensajes SMS, correos electrónicos, mensajes pregrabados,

llamadas telefónicas, correspondencia física, visitas y brigadas de cobro. Con ello se busca asesorar a los deudores en la mejor alternativa para normalizar las obligaciones vencidas a su cargo. En caso de no obtener un contacto directo con el cliente, se acudirá a las referencias señaladas en la solicitud del producto.

Procedimiento de cobranzas

De acuerdo con las normas internas y de los entes de control, a continuación, le informamos el proceso de cobranza que realiza CREDIALIANZA sobre las obligaciones que presentan incumplimiento en sus pagos.

- **Primera etapa.** Se efectúa un recordatorio de pago al cliente en mora temprana, a través de mensaje de texto o llamada telefónica, con el fin de brindar una asesoría oportuna. En edades de mora mayores a 31 días, se envía nuevamente mensaje de texto, correo electrónico o correo certificado al lugar de residencia, informando el estado del crédito, y se notifica la mora para proceder con el reporte ante DataCrédito dentro de los 20 días siguientes a la notificación. En esta etapa, CREDIALIANZA cuenta con estrategias que le permiten al cliente normalizar sus obligaciones, tales como acuerdos de pago, reestructuraciones y refinanciaciones.
- **Segunda etapa.** En caso de no lograr un contacto directo con el deudor, procederemos a comunicarnos con las referencias para lograr su localización.
- **Tercera etapa.** De persistir la mora de las obligaciones, y de acuerdo con las políticas de CREDIALIANZA, estas serán enviadas para cobro jurídico a través de abogados externos o casas de cobranza contratadas para tal fin.
- **Horario de cobranza.** Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Costos derivados de la cobranza prejudicial o judicial

Los costos ocasionados por el desarrollo de la gestión de cobro prejudicial, encaminados a la normalización de la obligación, serán de cargo del deudor y se tasarán en una suma máxima del 15 % del valor recaudado. Una vez iniciada la gestión de cobro jurídico con la presentación

de la demanda ejecutiva, se generarán honorarios o gastos de cobranza por el recaudo judicial o extrajudicial, hasta por una suma máxima del 20% de la liquidación de la obligación, dependiendo de la gestión realizada por los abogados externos o las casas de cobranza

contratadas. Dichos costos serán asumidos directamente por el deudor, junto con las costas y agencias en derecho que dictamine el juez en caso de ser vencido en juicio.

Condiciones de prepago

El deudor podrá efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas. Se liquidan el valor capital y los intereses causados de acuerdo con la tabla financiera al momento de la expedición del certificado, y los saldos a cargo del deudor según las políticas de crédito y el reglamento de CREDIALIANZA.

Procedimiento para prepago

Importante: La política de radicación y expedición de certificados de saldo descrita a continuación entra en vigencia a partir del 1 de julio de 2026.

Para realizar la cancelación total de la obligación, el titular deberá solicitar una certificación de saldo de acuerdo con el siguiente procedimiento.

Recuerde: Toda solicitud debe ser realizada por el titular de la obligación, conforme a los principios de seguridad y confidencialidad establecidos en la ley de protección de datos y privacidad de la información. Por esta razón, se advierte que, en el evento de que la información de la solicitud no corresponda a la que reposa en nuestra base de datos, esta no será tramitada. Si realiza el trámite a través de un tercero, deberá anexarse a la solicitud poder autenticado ante notaría.

1. **Medios para realizar la solicitud.** El certificado de saldo para cancelación total podrá ser solicitado únicamente de manera presencial en la Oficina de CREDIALIANZA o en la oficina del asesor comercial donde solicitó su crédito, presentando su documento de identificación y diligenciando los siguientes formatos:

- Formato de solicitud de certificado de deuda.
- Formato de declaración de origen de fondos para cancelación total.

La radicación de la documentación deberá realizarse dentro de los cuatro (4) primeros días hábiles de cada mes.

Adicionalmente, a partir del 1º de septiembre de 2019, se deberá anexar a la solicitud el soporte de pago del valor del certificado, realizado exclusivamente a través del comprobante de pago con código de barras que expida CREDIALIANZA.

2. **Costo de expedición.** A partir del 1º de junio de 2023, la certificación de saldo tiene un costo de \$60.000, que deberá ser cancelado en cualquier sucursal de BANCOLOMBIA a través del comprobante de pago con código de barras que expida CREDIALIANZA, y anexado a la solicitud de certificado de saldo de deuda.
3. **Plazo para expedición.** El certificado de saldo se le expedirá al titular de la obligación dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la radicación completa de la solicitud.
4. **Vigencia de la certificación de saldo.** A partir del 1 de septiembre de 2026, la certificación de saldo tendrá una vigencia de cuatro (4) días hábiles para pago, contados a partir de su expedición. Posterior a esa fecha, el cliente deberá solicitar un nuevo certificado con la actualización del saldo adeudado. Al cliente se le reintegrarán los intereses a que hubiere lugar, o la cuota de descuento por nómina que le opere con posterioridad, de acuerdo con la liquidación de la obligación del día del pago.
5. **Forma de entrega.** La entrega del certificado se gestiona exclusivamente a través de la oficina o asesor comercial donde el cliente solicitó su crédito. Dicha oficina realizará la entrega por cualquiera de las siguientes modalidades, de acuerdo con la información de contacto que el cliente haya registrado en el formato de solicitud:
 - **De manera presencial:** en la oficina del asesor comercial correspondiente, presentando el documento de identidad.
 - **Por correo electrónico:** al correo registrado por el cliente en la solicitud.

Canales autorizados para realizar el pago

Los pagos de las obligaciones solo podrán efectuarse a través del pago de la certificación de saldo con código de barras que expida CREDIALIANZA, para ser cancelado en cualquier sucursal de BANCOLOMBIA, en la cuenta de recaudo de CREDIALIANZA.

Ninguno de los asesores comerciales ni funcionario alguno de la entidad está autorizado para recibir pagos, ni abonos parciales o totales de las obligaciones. Tampoco están autorizados para cobrar por ningún trámite.