



POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

Descripción General del Producto

Definición

Crédito de libranza para libre inversión (consumo y ordinario).

Quién puede acceder al producto

Únicamente se tramitan créditos a activos y pensionados, cuyos recursos sean administrados por entidades con las cuales la empresa maneje código de descuento, que se relacionan a continuación:

Colpensiones, FOPEP, Fiduprevisora, Ministerio de Defensa Nacional Pensionados, Ejército Nacional, Policía Nacional, Cagen, Casur (Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional), Positiva, Porvenir, Colfondos, Protección, Asulado, CREMIL (Caja de Retiro de las Fuerzas Militares), Sura rentas Vitalicias, Empleados de Colpensiones, Mapfre, Seguros Alfa y BBVA seguros, Andina Vida seguros y Seguros Bolívar.

Plazos

Los plazos determinados para dichos créditos son desde 24 hasta 180 meses. Estos plazos se definen de acuerdo con el requerimiento del cliente y según los montos solicitados teniendo en cuenta las políticas de riesgo de CREDIALIANZA.

Monto

El monto para cada crédito se define a partir del valor solicitado por el cliente, su capacidad de pago, su edad y la pagaduría a la que pertenece. La capacidad de pago es el monto máximo mensual que puede asumir la persona para el pago de cada cuota. Esta información la entrega el cliente en el desprendible de pago de su mesada, el cual es emitido por la entidad que maneja su pensión. A partir de esta información se calcula la disponibilidad que tiene el cliente de su pensión para asumir una cuota. Con esta información, y siempre de acuerdo con el requerimiento del cliente, se determina el monto y el plazo del crédito solicitado.

El descuento no puede superar el 50% del neto de la pensión o salario, una vez sean realizados los descuentos de ley (Ley 1527 de 2012 y demás normas concordantes).

Tasa

Se determinan unas tasas mensuales de acuerdo a la modalidad de crédito (nuevo o refinanciación) para todos los montos y plazos. Mensualmente se hará llegar a la fuerza de ventas las tablas con todas las cuotas vigentes de acuerdo con la Certificación emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia para la modalidad de crédito de consumo y ordinario.

Las tasas de interés no podrán ser igual o superior a 1.5 veces el interés bancario corriente que certifica la Superintendencia Financiera de Colombia para la modalidad de crédito de consumo y ordinario.

Tasa de Mora

La tasa de interés moratoria es la tasa legal vigente certificada para el caso por la Superintendencia Financiera de Colombia.



POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

Tiempo de desembolso

El indicador del tiempo del desembolso se calcula como el tiempo transcurrido en días hábiles desde la fecha en que el asesor realiza el perfilamiento del cliente y estudio de crédito hasta la fecha del giro al cliente.

La política de CREDIALIANZA es ser ágil en el desembolso de los créditos que otorga. No obstante, CREDIALIANZA está sujeta a las políticas de las pagadoras en el visado y aprobación de las libranzas lo cual supone un proceso adicional ajeno al dominio de CREDIALIANZA.

Condiciones generales para acceder al crédito

Las condiciones, requisitos y documentación requerida para el acceso y aprobación del producto de crédito de CREDIALIANZA se encuentran definidas en el Reglamento de Crédito y en el Instructivo interno de Políticas de Crédito de CREDIALIANZA.

Contrato de Seguro de Cartera

En todos los casos **CREDIALIANZA** exige como requisito para desembolso la suscripción de una póliza de seguro grupo deudores, que cubra el monto de capital pendiente de pago al momento del fallecimiento del deudor por cualquier causa, y que garantice el cumplimiento de la obligación con **CREDIALIANZA** desde el momento del desembolso, durante la vigencia y hasta la extinción total de la deuda. El cliente tiene la libertad y plena facultad de contratar dicha póliza con la opción presentada por **CREDIALIANZA** o con la aseguradora que libremente escoja siempre y cuando la cobertura, exclusiones y vigencia corresponda a las sugeridas por **CREDIALIANZA**. Si el cliente elige la póliza sugerida por **CREDIALIANZA**, la prima del seguro para todos los créditos que sean desembolsados será un factor fijo que se cobrará en cada cuota de descuento de manera independiente al capital e intereses según el periodo de cobro establecido. En los demás casos, previo al desembolso, el cliente deberá acreditar el pago total del seguro que haya adquirido con la aseguradora de su elección. Cualquier variación en la tarifa de la prima será cargada a la cuenta del deudor para ser pagadas al momento de reestructurar o refinanciar el crédito, en la liquidación para pago total o parcial de la obligación, o través de recaudo judicial o extrajudicial.

La vinculación la realiza **CREDIALIANZA** respetando la libre autonomía de sus clientes y cumpliendo con los reglamentos y disposiciones legales, en especial, con el artículo 68 de la Ley 45 de 1990 y el numeral 8 artículo 3 del Decreto 1702 de 2015.

Garantía Personal

CREDIALIANZA exige como garantía personal un pagaré con carta de instrucciones.

Aval

Se trata de un mecanismo para cubrir el riesgo de incumplimiento del crédito, fundamentado en el mercado de alto riesgo que atiende CREDIALIANZA. Esta garantía es otorgada por un tercero elegido libremente por el cliente o a través del avalista sugerido por CREDIALIANZA. En caso de que el tercero sugerido por CREDIALIANZA sea aceptado por el cliente, el valor del aval se descontará directamente del valor total del crédito. De esta manera, el cliente recibe al momento del desembolso el valor del crédito otorgado menos el valor del aval, que determinará la avalista contratada de acuerdo con el perfil de riesgo del deudor y/o calificación del crédito. El valor y condiciones del aval son debidamente informadas al cliente al momento de su vinculación.



POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

Cobro de intereses

CREDIALIANZA no podrá cobrar intereses sobre intereses, ni intereses moratorios anticipados, de acuerdo con la normatividad aplicable sobre la materia.

Intereses iniciales

Los intereses iniciales son aquellos que se generan desde el día del desembolso hasta el día anterior al inicio del mes que corresponde al pago de la primera cuota de descuento por nómina. Estos intereses se liquidarán y se descontarán del desembolso.

Tarifas y condiciones

CREDIALIANZA generará un cobro por concepto de estudio de crédito, porcentaje sobre el capital aprobado de acuerdo al plazo escogido y que se descontará al momento del desembolso¹,

CREDIALIANZA no genera cobros a sus clientes por la verificación de estados de cuenta los cuales se suministran de forma gratuita a través de las líneas de atención al cliente. Tampoco se generan cobros por paz y salvos, dado que estos son emitidos de manera gratuita a solicitud del cliente. De igual forma, no se generan cobros por prepagos, toda vez que este tipo de cobros se encuentran expresamente prohibidos por la ley, ni se genera cobro alguno por cuotas de asociación, pues las mismas no aplican ni son predicables de la línea de crédito ofrecida por CREDIALIANZA.

CREDIALIANZA generará cobro por concepto de expedición de certificados de saldo cuyo valor y forma de pago es previsto en el Reglamento de Crédito y en la guía del consumidor y publicado en la página web de CREDIALIANZA¹¹.

Costos asociados

Los cargos de las entidades financieras que administran las cuentas de CREDIALIANZA serán descontados en el desembolso del crédito de acuerdo con la modalidad escogida por el cliente. Estos valores están sujetos a cambio de acuerdo con las políticas de las entidades financieras que administran las cuentas de CREDIALIANZA. Las tarifas y condiciones se regulan en el Reglamento de Crédito y se publicarán en la página www.credialianza.com

Normalización o proceso de redefinición de las condiciones del crédito

Proceso efectuado a operaciones que presentan vencimiento en el pago de las cuotas, las cuales no fueron descontadas por nómina ni pagadas por el cliente. La normalización podrá ser efectuada una vez **CREDIALIANZA** evidencie que el descuento por nómina continuará operando normalmente y teniendo en cuenta las condiciones del producto, para lo cual crea una nueva operación con el saldo total del crédito vigente, manteniendo el valor de cuota, pero aumentando el plazo inicialmente pactado. El cliente podrá redefinir su crédito siempre y cuando la obligación no haya alcanzado una mora consecutiva de 60 días sin anotación en el historial crediticio. La normalización no implica que **CREDIALIANZA** renuncie a los derechos y acciones que como acreedor le corresponden, si la obligación no es atendida oportunamente.



POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

Reestructuración

El proceso de reestructuración consiste en renegociar las condiciones del crédito transcurridos 60 días de mora sin haber normalizado su obligación, el cual permite al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago. Cuando la reestructuración sea solicitada por el cliente, éste debe presentar la documentación requerida por **CREDIALIANZA** para su trámite y aprobación, el cual genera una calificación de mayor riesgo para el cliente con anotación en el historial crediticio que denota que tuvo dificultad para pagar y que cayó en mora.

Refinanciaciones

Cada cliente tiene posibilidad de acceder a refinanciar sus créditos siempre que no esté en mora de sus obligaciones. Para determinar la capacidad se revisan nuevamente todos los documentos, se hace análisis en centrales de riesgo y se determina la capacidad de pago en ese momento. El monto por consignar es la diferencia entre el nuevo capital menos el capital adeudado, seguro y gastos administrativos, de acuerdo con tabla de amortización del crédito anterior en el momento que se solicite la refinanciación y los saldos adeudados conforme a las políticas generales de crédito y reglamento de crédito de **CREDIALIANZA**. La política de montos y edades en una refinanciación es la misma que se tiene para créditos nuevos.

Validación de Identidad

En el proceso de originación digital **CREDIALIANZA** realizará la de reconocimiento facial del proveedor ADO TECHNOLOGIES COLOMBIA, una compañía reconocida en el mercado con los más altos estándares de calidad, mitigando así el riesgo de fraude por suplantación.

Para la originación física **CREDIALIANZA** realizará la validación de identidad a través de la compañía "Forenses Plus" con verificación dactiloscópica y grafológica de la firma y huella impresa en original en copia de la cédula de ciudadanía del cliente. En las refinanciaciones de clientes antiguos se hará la validación de identidad con, a) verificación interna por fábrica de crédito de Forenses Plus del crédito inicial o precedente, b) verificación de huella legible, y c) sello respectivo de validación de fábrica de crédito. Cuando la huella es ilegible y no se pueda validar por fábrica de crédito, esta pedirá reconocimiento ante notaría.

Al interior de la organización "fábrica de Crédito" podrá verificar con sello la validación de la identidad en los casos que en el proceso de originación se haya realizado a través de código OTP o serie de preguntas de la solución tecnológica Evidente Master + OTP de Data Crédito Experian cuyos soportes de validación se encuentren en los archivos de la firma certificadora. La disposición de la información se registrará de acuerdo con el tratamiento de datos personales en su calidad de sensibles por tratarse de la identidad de sus clientes.



POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

Pago anticipado de la deuda

El deudor podrá en cualquier momento 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 liquida el valor capital, los intereses causados y los saldos a cargo del deudor, de acuerdo con tabla financiera al momento de la expedición del certificado y según las políticas de crédito y reglamento de CREDIALIANZA.

El procedimiento para pago anticipado será definido en el Reglamento de Crédito, y se publicará en la página web www.credialianza.com y en la guía para el consumidor de CREDIALIANZA.

La expedición del Certificado de Saldo tendrá un costo de \$60.000 (* tarifa vigente a partir del 1 de junio de 2023) y una vigencia de dos (2) hábiles a partir de su expedición. Si se vence y no ha pagado, deberá solicitar nuevo certificado con actualización del saldo adeudado.

Facultad de Retracción

Las partes tienen la facultad de retractación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al desembolso de manera verbal o escrita. En el evento en que cualquiera de las partes haga uso de la facultad de retractación se resolverá el contrato y, por consiguiente, las partes reestablecerán las cosas al estado en que se encontraban antes de su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable.

Vigencia de las Políticas

La vigencia del presente Reglamento es indefinida, sin perjuicio de las modificaciones por parte de CREDIALIANZA, las cuales serán informadas al CLIENTE, a través de las Oficinas de los asesores comerciales, de la OFICINA de CREDIALIANZA, en la página web www.credialianza.com, o en cualquier otro medio idóneo.

Disposición de la información

Estas políticas se encuentran a disposición del CLIENTE en las Oficinas de **CREDIALIANZA**, en la oficina del asesor comercial a través de quien el CLIENTE realizó el crédito y en la página web www.credialianza.com.

PC V10 – 01 2026

ⁱ Política modificada a partir del 15 enero de 2026

ⁱⁱ A partir del 1º de septiembre de 2019. Tarifa vigente a partir del 1º de junio de 2023.