

El presente Reglamento tiene como finalidad dar a conocer las condiciones bajo las cuales opera el Crédito de Libranza, establecidas por CREDIALIANZA, en su calidad de entidad operadora (en adelante CREDIALIANZA) y de cumplimiento por parte del BENEFICIARIO en su calidad de persona empleada o pensionada, titular de un producto que se obliga a atender el crédito a través de la modalidad de libranza o descuento directo (en adelante el CLIENTE).

1. CONDICIONES GENERALES PARA ACCEDER AL CRÉDITO.

- Pertenecer a una Entidad que tenga suscrito un convenio con CREDIALIANZA para descuento directo.
- Diligenciar los formatos necesarios para la solicitud y cumplir con los requisitos establecidos por CREDIALIANZA.
- Suscribir libranza.
- Para créditos digitales, suscribir pagaré desmaterializado a través del proveedor Deceval. Para créditos físicos, suscribir pagaré en blanco con carta de instrucciones, firmado y con huella original del solicitante.
- Suscribir autorización de descuento por nómina de acuerdo a cada pagaduría.
- Suscribir Formato de Políticas de Tratamiento de Datos Personales.
- Suscribir formato de aprobación del crédito.
- Suministrar últimos dos desprendibles de pago.
- Suministrar certificación de salario o pensión vigente, no superior a 30 días.
- Suministrar 1 copia a color o b/n (según requiera la pagaduría) de la cédula al 150% o foto del documento de identidad.
- Suministrar certificación de saldo de la entidad que desea recoger, si es el caso.
- Suministrar los documentos requeridos por cada pagaduría, según el caso.
- Suministrar Resolución de pensión y dictamen médico en los casos de clientes con pensión de invalidez, sustitución o sobrevivencia.
- Adquirir un Seguro de "Grupo Vida Deudores" cuyo valor asegurado corresponderá al saldo insoluto del crédito a la fecha del siniestro. El valor de la póliza está incluido en la cuota mensual.
- Adquirir una garantía de "aval" que cubra el riesgo de incumplimiento del crédito desde el desembolso y durante la vigencia del crédito.

Previo a la solicitud, el asesor comercial suministrará al CLIENTE información clara, suficiente y verificable sobre las condiciones del crédito de libranza, incluyendo características, plazos, costos, derechos y obligaciones. La decisión final de contratar el crédito será exclusiva del CLIENTE, en ejercicio de su voluntad libre e informada.

En caso que se requiera firma y huella en físico y que el cliente no firme o que tenga huella ilegible:

- Formato de firma a ruego autenticado junto con el pagaré.
- Cédula ampliada al 150% del testigo.
- Reconocimiento de huella ante notaría (cuando se requiere y no es legible).

1.1. Condiciones Generales de aprobación (gestión de estudio de crédito)

1.2. Consulta Validación cédula – créditos físicos

El crédito debe venir con la validación de la cédula APROBADO de Forenses Plus SAS, entidad con la cual **CREDIALIANZA** tiene un convenio para análisis impreso técnico de la cédula de ciudadanía (verificación de las características de autenticidad de los documentos de identificación), cotejo dactiloscópico (correspondencia entre la huella dactilar existente en el documento de identidad del cliente o posible cliente y la que se le capturó a través del lector biométrico) y, cotejo grafológico (actividad complementaria cuando exista alguna duda, de la firma del documento de identidad y firma registrada), de manera que se establezca correspondencia de la identidad (correspondencia entre la identidad del cliente y el documento de identidad verificado). Si el cliente ya ha tenido crédito con **CREDIALIANZA**, está refinanciando el crédito, y está en nuestra base de datos, **CREDIALIANZA** realizará la validación de datos e identidad del CLIENTE sin realizar una nueva validación de la cédula por Forenses.

1.3. Consulta Validación cédula – créditos físicos

Validación de identidad – condiciones generales

Créditos digitales:

- Validación de identidad de reconocimiento facial del proveedor ADO TECHNOLOGIES COLOMBIA o de una compañía reconocida en el mercado con los más altos estándares de calidad.

Créditos físicos:

- 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.
- Validación de identidad en refinanciaciones de clientes antiguos:
 - a) Verificación interna por fábrica de crédito de Forenses Plus del crédito inicial o precedente.
 - b) Verificación interna de huella legible y firma.
 - c) Cuando la huella es ilegible y no se pueda validar por fábrica de crédito, se pedirá reconocimiento ante notaría.

1.2.2. Consulta en el desprendible

- Se verifica el cupo disponible para el valor de la cuota de descuento (respetando el 50% de la mesada o salario después de los descuentos de ley).
- Se verifica si tiene afiliaciones sin descuento y/o descuentos inconsistentes para validar con la entidad el estado del cliente.
- Verificación del descuento de la entidad de la cual el cliente presenta certificación de saldo.

1.2.3. Consulta historia de crédito Experian y TransUnion

- Se revisan las alertas y/o notas de reclamos (liquidaciones)
- Se revisa que en el endeudamiento global actual no tenga moras superiores a los \$200'000.000 M/cte.
- Que en las obligaciones vigentes no tenga entidades que operen por nómina, en mora, o que les figure alguna obligación que haya sido pactada para descuento por nómina y que no le haya operado (inconsistente).
- Que las obligaciones vigentes, cuyo producto sea libranza o que operen por nómina, operen con normalidad y que correspondan al valor que les figura en desprendible de pago.
- Si el cliente tiene obligaciones por libranza o en el sector cooperativo deberá aportar paz y salvo o sanear.
- Se revisa si tiene huellas de consulta y se debe verificar que no tenga proceso pendiente.

1.2.4. Consulta TransUnion – Legal check

- Se consulta si el cliente aparece en alguna lista restrictiva no se hace el crédito, de conformidad con las políticas SARLAFT vigentes.
- Se consultan las alertas. Si el cliente aparece como cliente PEPs o presenta alguna otra alerta, se remite al oficial de cumplimiento quien evalúa la alerta y define si se aprueba el crédito de acuerdo con las provisiones especiales de seguimiento establecidas con las políticas adoptadas en el Manual SARLAFT. La coincidencia debe ser por nombre y cédula.

1.2.5. Consulta de procesos judiciales – Legal check, expedientes, Tyba y Rama judicial

- Los procesos que NO presentan movimiento en los últimos 120 meses (10 años) serán sujetos de crédito.
- Los procesos que SI presentan movimiento en los últimos 120 meses serán sujetos de crédito siempre y cuando presenten los siguientes documentos y/o actuaciones.
- Oficio de terminación emitido por el juzgado y/o paz y salvo emitido por el demandante, soporte de la página de la Rama Judicial donde se evidencie que el proceso está terminado o correo del juzgado.
- Las actuaciones autorizadas para dar por cerrado un proceso judicial: Exoneración, Archivado, Terminado, Entrega de títulos/ dineros, archivo definitivo expediente, inactivo, Auto termina proceso por pago total, terminación por conciliación de las partes o extrajudicial, Terminación por transacción, Terminación por remisión o prescripción, demandante retira la demanda y en algunos casos el desistimiento tácito.

Más allá de considerar el proceso como terminado tácitamente, es fundamental verificar que la obligación esté prescrita. Para ello, es necesario revisar si la obligación sigue visible en centrales de riesgo y validar las fechas correspondientes. (+4 años a partir de su fecha de vencimiento).

En caso que no aparezca en centrales, igualmente sería necesario solicitar soporte de la obligación y /o proceso.

Nota: procesos con estados diferentes a los mencionados anteriormente, se validarán con el área jurídica de CREDIALIANZA para determinar la viabilidad del mismo.

1.2.6 Consulta de procesos Insolvencia - SICAAC

- Que no tenga procesos vigentes de insolvencia como acreedor.

1.3.7. Aprobaciones especiales de la Pagaduría

- Para los pensionados de Fopep, Protección, Asulado, Sura, Porvenir, Mapfre, Colfondos, Seguros Alfa, Andina Vida seguros, Seguros Bolívar y BBVA seguros: se requiere la aprobación de la libranza (trámite de visado ante la pagaduría) para la legalización del crédito y el desembolso.
- Para pensionados de la Fidupervisora: se requiere la aprobación del reporte ante la pagaduría, para la legalización del crédito y el desembolso.
- En los casos que se requiera, Colpensiones podrá enviarse a visación.

2. EJECUCIÓN DEL DESEMBOLSO.

2.1. El desembolso se realiza según las condiciones pactadas con el CLIENTE y podrá efectuarse por uno de los siguientes medios:

- Abono en cuenta corriente o de ahorros del banco en el cual el CLIENTE figure como titular.
- Pago en efectivo para entrega por ventanilla a través de la entidad que indique CREDIALIANZA para ser reclamados directamente por el CLIENTE con su cédula ante el Banco.

2.3. CREDIALIANZA genera los siguientes documentos en donde se informa al CLIENTE la manera en que se efectuó la operación del desembolso y las condiciones financieras del crédito (monto total, plazo, tasa de interés, entre otros):

- Plan de amortización
- Aviso de desembolso

Efectuado el desembolso el CLIENTE recibe el aviso de desembolso por mensaje de texto o correo electrónico, o a través del asesor comercial y/o en la OFICINA CREDIALIANZA. Lo puede solicitar en la Línea de atención de



REGLAMENTO CRÉDITO LIBRANZA

CREDIALIANZA en los teléfonos en Bogotá 6017941000, a nivel nacional al 01 8000 196015 y al número celular y vía WhatsApp (+57) 318 7303606.

2.4. Desistimiento: En caso de desistimiento del crédito, el CLIENTE debe informar a CREDIALIANZA mediante comunicación escrita o verbal (previa identificación plena del CLIENTE) a las líneas de atención para detener el trámite. Si la solicitud de desistimiento es posterior al desembolso, el CLIENTE debe realizar el reintegro del dinero. En caso de que el pago del dinero se haya realizado a través de pago masivo y si el BANCO certifica que el mismo no ha sido cobrado, CREDIALIANZA dará orden de no pago.

2.5. La facultad de retractación es irrenunciable y deberá ejercerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al desembolso.

2.6. En caso de retractación, desistimiento, o no aprobación del crédito, se pondrán a disposición del CLIENTE los documentos soporte del mismo, por un periodo de ocho (8) días para su devolución. Transcurrido este plazo sin haber solicitado por EL CLIENTE la devolución, CREDIALIANZA procederá a la destrucción de los documentos dejando constancia mediante acta.

3. APLICACIÓN DE LOS PAGOS DEL CRÉDITO.

3.1. El CLIENTE autoriza el descuento por nómina mediante la firma de la Libranza, a la respectiva Entidad con quien tiene el vínculo laboral o pensional.

3.2. En el evento en que un determinado periodo no opere el descuento por nómina o no se realice el traslado de los recursos a CREDIALIANZA, el CLIENTE debe efectuar el pago por ventanilla, por caja, o a través de consignación realizada a la cuenta de CREDIALIANZA.

3.3. El pago de las cuotas en las fechas y valores establecidos evitan la generación de intereses moratorios, la normalización de la obligación, reportes negativos en Centrales de Información Financiera y ejecución de procesos de cobranza.

3.4. CREDIALIANZA aplica el pago de cada cuota y pone a disposición del CLIENTE, el extracto periódico de pagos del crédito con una descripción detallada del mismo. Estos documentos pueden ser solicitados por correo electrónico o a través de la Línea de atención de CREDIALIANZA.

4. FACULTAD DE PREPAGO.

4.1. El CLIENTE tiene la facultad de efectuar pagos anticipados en cualquier momento en forma total o parcial, sin lugar a cobro por parte de CREDIALIANZA de intereses no causados o sanción alguna. 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.

4.2. PROCEDIMIENTO PARA PAGO ANTICIPADO. - Para la solicitud de certificados de deuda para pago anticipado el CLIENTE deberá diligenciar y radicar a través de los canales de atención los Formatos de solicitud de certificado de deuda y declaración de origen de fondos, que se encuentran a su disposición en la OFICINA, en la página web www.credialianza.com y/o en la oficina del asesor comercial de su ciudad. Si el trámite se hace a través de un tercero debe aportarse poder autenticado ante notaria. El plazo para la expedición del certificado de deuda será de máximo 30 días hábiles y este trámite tendrá un costo de \$60,000 Mcte¹ que deberá ser consignado en la cuenta de recaudo de CREDIALIANZA. El certificado será enviado al correo electrónico del Cliente o podrá ser recogido directamente en las oficinas. La certificación de saldo tendrá una vigencia para pago de dos (2) días siguientes a su expedición². Posterior a esa fecha, deberá solicitar nuevo certificado con la actualización del saldo adeudado.

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. En el evento

¹ Tarifa vigente a partir del 1° de junio 2023

² Política vigente a partir del 15 de enero de 2021

que la información de la solicitud no corresponda a la que reposa en nuestra base de datos, la misma NO será tramitada.

4.2.1. 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 declaración de origen de fondos para cancelación total.

A estos documentos, el cliente deberá anexar soporte de pago del valor del certificado.

4.2.2. Vigencia de la Certificación de saldo: La certificación de saldo tendrá una vigencia de dos (2) días para pago siguientes a su expedición. Posterior a esa fecha si el cliente no ha pagado, deberá solicitar 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.

4.2.3. Costo de Expedición: A partir del 1 de junio de 2023, la expedición del certificado de saldo tendrá un costo de \$60.000 mcte³, para ser cancelado en cualquier sucursal de Bancolombia a través del comprobante de pago con código de barras expedido por Credialianza.

4.2.4. Plazo para Expedición: El certificado de saldo se le expedirá al titular de la obligación dentro un plazo máximo de los (30) días hábiles siguientes a la radicación completa de la solicitud.

4.2.5. Forma de Entrega: La forma de entrega se realizará por cualquiera de los siguientes canales:

- Correo electrónico: El certificado será enviado al correo electrónico registrado del cliente en la base de datos de la entidad o al autorizado en el formato de solicitud.
- Oficinas: El certificado será entregado de manera presencial en la oficina de CREDIALIANZA o a través de la oficina del asesor comercial de su ciudad, presentando el documento de identidad.

5. NOVEDADES DE LA LIBRANZA

5.1. 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.

5.1.1. 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.

5.1.2. 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.

5.1.3. La normalización no implica que CREDIALIANZA renuncie a los derechos y acciones que como acreedor le corresponden, si la obligación no es atendida oportunamente.

5.2. Restructuración. El proceso de restructuración 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 restructuración 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.

³ Tarifa vigente a partir del 1º de junio de 2023



REGLAMENTO CRÉDITO LIBRANZA

5.3 Refinanciación o Retanqueo. Para solicitar este trámite, el CLIENTE deberá estar al día en sus pagos y/o contar con capacidad de endeudamiento que le permita sanear y normalizar la obligación en caso de presentar inconsistencias.

5.4. Retiro del Cliente de la Entidad del Convenio.

5.4.1. En el evento de producirse el retiro del CLIENTE como empleado de la Entidad, cualquiera que sea la causa, dicha Entidad descontará de la liquidación (salario, prestaciones sociales, indemnizaciones, vacaciones, primas u otros) o de las sumas resultantes a favor del empleado por cualquier otro concepto, el valor del saldo total de la obligación vigente. En caso de que dicho pago no cubra la totalidad de la deuda, el CLIENTE debe continuar efectuando los pagos mensualmente en las cuentas de recaudo a nivel nacional de las entidades financieras y/o en las oficinas de CREDIALIANZA.

5.4.2. Cuando se presente cambio de entidad pagadora con la cual exista convenio vigente con CREDIALIANZA, el CLIENTE debe informar a CREDIALIANZA para procesar la respectiva novedad y efectuar el pago de las cuotas mientras se regularice el descuento con la nueva Entidad.

5.4.3. En los casos que el CLIENTE solicite dar continuidad a la Libranza con otro empleador con el cual CREDIALIANZA no tenga convenio o acuerdo suscrito, CREDIALIANZA evaluará la situación para determinar la viabilidad del descuento con la nueva entidad. En caso de que CREDIALIANZA determine como no viable al nuevo empleador, el CLIENTE deberá cancelar en su totalidad de la deuda o saldo pendiente de pago a dicha fecha, o seguir pagando la deuda por caja, ventanilla, o consignación a la cuenta de CREDIALIANZA SAS.

5.5. Devoluciones a Favor del Cliente.

5.5.1. CREDIALIANZA efectuará devolución de dinero al CLIENTE en los siguientes eventos:

- Mayor valor al de la cuota vigente, girado por parte de la Entidad.
- Cuotas reportadas por parte de la Entidad para las obligaciones canceladas.

5.5.2. La devolución del dinero al CLIENTE se puede efectuar con transferencia electrónica a la entidad financiera informada por el CLIENTE o pago en efectivo por ventanilla de la entidad con la que CREDIALIANZA tenga convenio.

5.6. Muerte del CLIENTE. La (s) persona (s) a las que les asista algún derecho deben presentar a CREDIALIANZA el REGISTRO CIVIL DE DEFUNCION del deudor fallecido, de acuerdo con las condiciones de la póliza, los cuales serán remitidos a la Aseguradora para su respectivo trámite, en donde será analizado para su pago u objeción.

6. CANCELACIÓN DEL CRÉDITO DE LIBRANZA.

En los casos de pagos anticipados, CREDIALIANZA envía a la Entidad una novedad de cancelación para suspender los descuentos por nómina. Una vez el CLIENTE termine el pago de las cuotas del crédito, El CLIENTE puede solicitar de manera personal en las oficinas de CREDIALIANZA SAS y sin ningún costo, el Paz y Salvo de la deuda junto con la devolución del pagaré, siempre y cuando éste no se encuentre amparando otra obligación.

7. TARIFAS Y CONDICIONES.

7.1. Estudio De Crédito: A partir del 4° de agosto de 2023 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 cobra por emisión de paz y salvos, 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. De igual forma, no se generan cobros por prepagos, toda vez que este tipo de cobros se encuentran expresamente prohibidos por la ley.

A partir del 1 de junio de 2023, CREDIALIANZA generará cobro por concepto de expedición de certificado de saldo por valor de \$60.000 para ser cancelado en cualquier sucursal de BANCOLOMBIA a través de comprobante de pago con código de barras expedido por CREDIALIANZA.

Ninguno de los asesores comerciales ni ningún funcionario de la entidad está autorizados para recibir pagos, ni abonos parciales ni totales de las obligaciones. Tampoco están autorizados para cobrar por ningún trámite. El CLIENTE debe comunicarse a las líneas de atención de CREDIALIANZA si asesores comerciales o funcionarios solicitan pagos por costos asociados.

7.2. Costos asociados: CREDIALIANZA relaciona los siguientes cargos que se dan en diferentes etapas de la relación contractual:

Los cargos de las entidades financieras que administran las cuentas de CREDIALIANZA serán descontados en el desembolso el 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

7.2.2. El cliente recibirá al momento del desembolso el valor del crédito otorgado menos el valor de la garantía de "aval", que determinará el tercero de acuerdo con el perfil de riesgo del deudor y/o calificación del crédito informado previamente al cliente.

*La comisión por aval es un cargo único anticipado del tercero avalista a cargo del cliente que será descontado del desembolso del crédito para su pago correspondiente.

7.2.3. El cliente recibirá el capital del préstamo aprobado menos el valor concepto de estudio de crédito, el cual autoriza pagar descontándolo al momento del desembolso.

7.2.4. El cliente recibirá el capital del préstamo aprobado menos el valor de los intereses iniciales 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.

7.2.5. El gasto no financiero por concepto de las comisiones que pueden llegar a cobrar algunas pagadurías por la administración de los descuentos por nómina, serán cargadas a la cuenta del cliente al finalizar el crédito o en la liquidación para pago anticipado o refinanciación. Estas tarifas son cargos propios de las pagadurías encargadas del descuento.

*Los cargos indicados están sujetos a cambio de acuerdo con las políticas propias de las entidades pagadoras.

7.2.6. El valor de la póliza "Grupo Vida Deudores" es cobrado en cuotas iguales, durante la vigencia del crédito. Las variaciones en la tarifa de la prima serán cargadas al momento de la liquidación del crédito para pago anticipado, refinanciación o recaudo judicial o extrajudicial.

7.2.7. El cliente debe hacer un único pago para la emisión del certificado de saldo para el prepago de sus obligaciones que tendrá un costo de \$60.000⁴, para ser cancelado en cualquier sucursal de BANCOLOMBIA a través de comprobante de pago con código de barras expedido por CREDIALIANZA.

8. UNIFICACION DE DEUDAS

El CLIENTE podrá unificar o recoger con CREDIALIANZA sus deudas que tenga con otras entidades si el CLIENTE considera que las condiciones de crédito que le ofrece CREDIALIANZA son más favorables o para evitar incurrir en

⁴ Tarifa vigente a partir del 1 de junio 2023



REGLAMENTO CRÉDITO LIBRANZA

mora en sus obligaciones, para lo cual el CLIENTE deberá suministrar certificación de saldo de la entidad que desea recoger y cumplir demás requisitos y documentación exigida por CREDIALIANZA.

9. CANALES AUTORIZADOS PARA REALIZAR EL PAGO

Los pagos de las obligaciones solo podrán efectuarse mediante el certificado de saldo con código de barras expedido por CREDIALIANZA, pagadero en sucursales de BANCOLOMBIA.

10. VIGENCIA DEL REGLAMENTO.

CREDIALIANZA podrá modificar el presente reglamento en cualquier momento, informando previamente al CLIENTE por medios idóneos.

En caso de discrepancia entre este reglamento y otros documentos contractuales, prevalecerán las condiciones particulares del crédito.

11. DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Este reglamento se encuentra a disposición del CLIENTE en las Oficinas de CREDIALIANZA SAS, en las oficinas de los asesores comerciales a través de quien el CLIENTE realizó el crédito, en el sitio web www.credialianza.com o en cualquier otro medio idóneo.