

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

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 obligatorio 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

Para acceder al crédito, el CLIENTE deberá:

- ✓ Pertener 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 la libranza.
- ✓ Suscribir el pagaré: para créditos digitales, pagaré desmaterializado a través del proveedor Deceval; para créditos físicos, pagaré en blanco con carta de instrucciones, firmado y con huella original del solicitante.
- ✓ Suscribir la autorización de descuento por nómina, de acuerdo con el formato establecido para cada pagaduría.
- ✓ Suscribir el Formato de Políticas de Tratamiento de Datos Personales.
- ✓ Suscribir el formato de aprobación del crédito.
- ✓ Suministrar como mínimo los dos últimos desprendibles de pago.
- ✓ Suministrar certificación de salario o pensión vigente, con expedición no superior a 30 días.
- ✓ Suministrar una copia de la cédula a color o blanco y negro, ampliada al 150 %, o foto del documento de identidad, (según lo requiera la pagaduría).
- ✓ Suministrar certificación de saldo de la entidad que desea recoger, si es el caso.
- ✓ Suministrar los documentos requeridos por cada pagaduría, según corresponda.
- ✓ Suministrar la resolución de pensión y el 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 toda su vigencia.

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.

Cuando se requiera firma y huella en físico y el CLIENTE no pueda firmar o presente huella ilegible, deberá aportar:

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

1.1. Estudio y aprobación del crédito. Toda solicitud está sujeta al estudio y aprobación de CREDIALIANZA, que incluye la validación de identidad del solicitante, la verificación de su capacidad de pago en el desprendible de pago, la consulta en centrales de información crediticia y la aplicación de las políticas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) vigentes.

Para algunas pagadurías, la legalización del crédito y el desembolso están sujetos a la aprobación previa de la libranza (visado) por parte de la entidad pagadora. La aprobación final dependerá del resultado de dicho estudio, conforme a las políticas de crédito y de riesgo de CREDIALIANZA.

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, en el 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 reclamado directamente por el CLIENTE con su cédula ante el banco.

2.2. CREDIALIANZA genera los siguientes documentos, en los que informa al CLIENTE las condiciones financieras del crédito (monto total, plazo, tasa de interés, entre otros): plan de amortización y aviso de desembolso.

Efectuado el desembolso, el CLIENTE recibe el aviso de desembolso por mensaje de texto, correo electrónico, a través del asesor comercial o en la Oficina de CREDIALIANZA. También puede solicitar su plan de pagos en la línea de atención de CREDIALIANZA: Bogotá (601) 794 0100, a nivel nacional 01 8000 196015, y al número celular y vía WhatsApp (+57) 318 7303606.

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

2.4. Facultad de retractación. La facultad de retractación es irrenunciable y deberá ejercerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al desembolso; ello incluye la devolución de los recursos si aplica. De lo contrario, se entenderá la aceptación de las condiciones pactadas.

2.5. Devolución de documentos. En caso de retractación, desistimiento o no aprobación del crédito, se pondrán a disposición del CLIENTE los documentos soporte por un período de ocho (8) días para su devolución. Transcurrido este plazo sin que el CLIENTE los haya solicitado, CREDIALIANZA procederá a su destrucción, 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 la que tiene el vínculo laboral o pensional.

3.2. En el evento en que, en un determinado período, 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 mediante consignación a la cuenta de CREDIALIANZA.

3.3. El pago de las cuotas en las fechas y valores establecidos evita la generación de intereses moratorios, la normalización de la obligación, los reportes negativos en centrales de información financiera y la 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. Estos documentos pueden solicitarse 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 al cobro por parte de CREDIALIANZA de intereses no causados ni sanción alguna. Se liquidan el valor capital, los intereses causados y los saldos a cargo del deudor, de acuerdo con la tabla financiera al momento de la expedición del certificado y según las políticas de crédito y el reglamento de CREDIALIANZA.

4.2. Procedimiento para pago anticipado. 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 de que la información de la solicitud no corresponda a la que reposa en nuestra base de datos, esta no será tramitada. Si el trámite se realiza a través de un tercero, deberá aportarse poder autenticado ante notaría.

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 de declaración de origen de fondos para cancelación total.

A estos documentos, el CLIENTE deberá anexar el soporte de pago del valor del certificado. La radicación deberá realizarse dentro de los cuatro (4) primeros días hábiles de cada mes.

4.2.2. Costo de expedición. A partir del 1 de junio de 2023, la expedición del certificado de saldo tiene un costo de \$60.000 M/cte., que deberá cancelarse en cualquier sucursal de

Bancolombia a través del comprobante de pago con código de barras expedido por CREDIALIANZA.

4.2.3. Plazo para expedición. El certificado de saldo se expedirá al titular de la obligación dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la radicación completa de la solicitud.

4.2.4. Vigencia de la certificación de saldo. La certificación de saldo tendrá una vigencia de dos (2) días hábiles para pago, siguientes a su expedición. Posterior a esa fecha, si el CLIENTE no ha pagado, deberá solicitar un nuevo certificado con la actualización del saldo adeudado. Al CLIENTE se le reintegrará la o las cuotas de descuento por nómina que le opere con posterioridad, de acuerdo con la liquidación de la obligación del día del pago.

4.2.5. 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.

5. Novedades de la libranza

5.1. Normalización

Proceso mediante el cual el deudor cancela la totalidad de los saldos vencidos de su obligación, retornando el crédito a una condición de total normalidad bajo los términos y condiciones contractuales inicialmente pactados.

Condiciones de aplicación:

- ✓ El CLIENTE debe efectuar el pago del 100 % de las cuotas en mora.
- ✓ El pago debe cubrir los intereses corrientes causados, los intereses de mora y los gastos de cobranza legal o administrativa generados a la fecha del pago.
- ✓ No se otorgarán modificaciones a la tasa de interés, al plazo remanente ni a los planes de amortización vigentes.

Impacto en la calificación y el reporte. Una vez verificado el ingreso de los fondos, la obligación recuperará de forma inmediata su calificación de riesgo óptima (Categoría A / Riesgo Normal). Se actualizará el reporte positivo ante las centrales de información crediticia en los tiempos de ley.

5.2. Reestructuración

Mecanismo excepcional de solución de cartera mediante el cual se modifican las condiciones originalmente pactadas de un crédito (plazo, tasa, cuota o sistema de amortización), debido a un deterioro real o potencial en la capacidad de pago del deudor que le impide cumplir con sus obligaciones.

Condiciones de aplicación:

- ✓ Se debe demostrar la razón por la cual el descuento no fue aplicado por la pagaduría, así como que las nuevas condiciones no generan un riesgo de no incorporación del descuento por nómina.
- ✓ La nueva estructura de pagos debe ajustarse a la capacidad de pago real demostrada por el deudor en su desprendible de pago.
- ✓ No se estructurarán acuerdos con el único fin de evitar el castigo de la cartera o de ocultar la morosidad.

Impacto en la calificación y el reporte. Todo crédito reestructurado mantendrá o asumirá una calificación de mayor riesgo, conforme a las normas de provisión vigentes.

5.3. Refinanciación

Cada CLIENTE tiene la posibilidad de acceder a la refinanciación de sus créditos, siempre y cuando se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones. En caso de presentar mora en alguna de ellas, será requisito indispensable incluir en la nueva solicitud el crédito que se encuentre en dicha situación, con el fin de normalizarlo dentro del proceso de refinanciación.

Para determinar la capacidad de pago, se realizará nuevamente la revisión de la documentación del CLIENTE, el análisis en centrales de riesgo y la evaluación de su capacidad financiera al momento de la solicitud.

El valor a consignar corresponderá a la diferencia entre el nuevo capital aprobado y el capital adeudado, incluyendo seguros y gastos administrativos, de acuerdo con la tabla de amortización vigente del crédito anterior al momento de la refinanciación, así como los saldos pendientes conforme a las Políticas Generales de Crédito y al Reglamento de Crédito

de CREDIALIANZA. La política de montos y edades aplicable en los procesos de refinanciación será la misma establecida para los créditos nuevos.

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 podrá descontar 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 la entidad no descuente, o de que dicho pago no cubra la totalidad de la deuda, el CLIENTE debe continuar efectuando los pagos mensuales en las cuentas de recaudo a nivel nacional de las entidades financieras o en las oficinas de CREDIALIANZA.

5.4.2. Cuando el CLIENTE cambie de entidad pagadora por otra con la cual CREDIALIANZA tenga convenio vigente, deberá informar oportunamente dicha novedad a CREDIALIANZA para gestionar el traslado y la actualización del descuento por nómina. Mientras se formaliza el descuento con la nueva entidad pagadora, el CLIENTE deberá efectuar directamente el pago oportuno de las cuotas del crédito. En caso de que el CLIENTE no informe el cambio de entidad pagadora, CREDIALIANZA estará facultada para reportar ante la nueva entidad pagadora las cuotas que no hayan sido descontadas o recaudadas, con el fin de regularizar el recaudo de la obligación, siempre que exista un convenio vigente entre CREDIALIANZA y dicha entidad.

5.4.3. Cuando el CLIENTE solicite dar continuidad a la libranza con un empleador o entidad pagadora con la cual CREDIALIANZA no tenga convenio o acuerdo vigente, CREDIALIANZA evaluará la viabilidad de implementar el mecanismo de recaudo con dicha entidad.

Si, como resultado de esta evaluación, CREDIALIANZA determina que no es posible establecer el convenio o implementar el descuento por nómina, el CLIENTE deberá continuar atendiendo el pago de su obligación por los canales autorizados por CREDIALIANZA (caja, ventanilla, consignación, transferencia u otros medios habilitados) hasta la cancelación total del crédito, sin perjuicio de que las partes puedan suscribir posteriormente un convenio que permita restablecer el recaudo por libranza.

5.5. Devoluciones a favor del CLIENTE

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

- ✓ Cuando la entidad gire un valor mayor al de la cuota vigente.
- ✓ Cuando operen más cuotas de las reportadas por la entidad para las obligaciones canceladas.

5.5.2. La devolución se podrá efectuar mediante transferencia electrónica a la entidad financiera informada por el CLIENTE, o en efectivo por ventanilla de la entidad con la que CREDIALIANZA tenga convenio, únicamente al titular.

5.6. Muerte del CLIENTE

La o las personas a las que les asista algún derecho deben presentar a CREDIALIANZA el registro civil de defunción del deudor fallecido. De acuerdo con las condiciones de la póliza, dichos documentos serán remitidos a la aseguradora para su respectivo trámite, en donde serán analizados para su pago u objeción.

6. Cancelación del crédito de libranza

En los casos de pago anticipado, CREDIALIANZA envía a la entidad una novedad de cancelación para suspender los descuentos por nómina.

Una vez el CLIENTE termine el pago total de las cuotas del crédito, podrá solicitar de manera personal y sin ningún costo, en las oficinas de CREDIALIANZA S. A. S., el Paz y Salvo de la deuda. Tratándose de pagarés desmaterializados, su cancelación se gestionará electrónicamente ante el depósito Deceval una vez extinguida la obligación. En los casos de pagaré físico, este será devuelto al CLIENTE, siempre y cuando no se encuentre amparando otra obligación.

7. Tarifas, cargos y costos

7.1. Tarifas, cargos y costos asociados. Dependiendo de las características del producto, las condiciones comerciales vigentes y los servicios contratados por el CLIENTE, podrán generarse cargos asociados a conceptos como estudio de crédito, Aval, corretaje u otros servicios complementarios.

Cuando aplique, estos valores podrán ser descontados del desembolso o cobrados conforme a las condiciones informadas y aceptadas por el CLIENTE durante el proceso de vinculación. Todos los costos, tarifas y cargos aplicables serán informados de manera previa, clara y transparente antes de la aceptación y el desembolso del crédito.

7.2. Servicios sin costo. CREDIALIANZA no genera cobros por la verificación de estados de cuenta, los cuales se suministran gratuitamente a través de los canales de atención dispuestos para tal fin. Tampoco genera cobros por la expedición de paz y salvos, ni por la realización de abonos a capital, pagos de cuotas o prepagos de las obligaciones, de conformidad con la normativa vigente.

7.3. Certificados de saldo. La expedición de certificados de saldo podrá generar un cobro de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas en el Reglamento de Crédito y en la Guía del Consumidor de CREDIALIANZA. Las condiciones, tarifas y forma de pago serán informadas a los clientes y publicadas a través de los canales oficiales de la entidad.

7.4. Costos financieros externos. Los costos, impuestos, gravámenes o cargos generados por entidades financieras, pagadoras o terceros que intervengan en el proceso de desembolso o recaudo podrán ser trasladados al CLIENTE cuando corresponda, de conformidad con la normativa aplicable y las condiciones previamente informadas. Las tarifas asociadas a estos conceptos estarán sujetas a las condiciones vigentes de las entidades que los originan.

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. El CLIENTE debe comunicarse a las líneas de atención de CREDIALIANZA si un asesor comercial o funcionario le solicita pagos por costos asociados.

8. Unificación de deudas

El CLIENTE podrá unificar o recoger con CREDIALIANZA las deudas que tenga con otras entidades, si considera que las condiciones de crédito que le ofrece CREDIALIANZA son más favorables o para evitar incurrir en mora. Para ello, deberá suministrar la certificación de saldo de la entidad que desea recoger y cumplir con los demás requisitos y la 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 S. A. S., en las oficinas de los asesores comerciales a través de quienes el CLIENTE realizó el crédito, en el sitio web www.credialianza.com o en cualquier otro medio idóneo.