



GUIA DEL CONSUMIDOR

DESCRIPCION GENERAL DEL PRODUCTO

Definición

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

Libranza

Documento mediante el cual una persona autoriza a su empleador o su administradora de pensión, en 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 hasta \$116.000.000.
- Tasas competitivas.
- Cuotas y tasas fijas durante la vigencia del crédito.
- Facilidad de plazos de hasta 120 meses.
- Facilidad para el pago de la deuda.
- Sin aportes ni afiliaciones
- Atención personalizada a través de asesores comerciales capacitados.
- Reportados pueden acceder a crédito, flexibilidad en el estudio en Centrales de Riesgo, atendiendo 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 condiciones de sus créditos:

Bogotá: (57 601) 7940100. Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:30 pm. Correos electrónicos: atencionalcliente@credialianza.com

A nivel nacional: 01 8000 196015 y al número celular y vía whatsapp (+57) 318 7303606.

OFICINA CREDIALIANZA



GUIA DEL CONSUMIDOR

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 características y 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 O REQUERIMIENTOS Y SUGERENCIAS

- Paso 1.** Comuníquese a las Líneas de CREDIALIANZA o por correo electrónico. Puede radicar su solicitud directamente en el punto de atención al CLIENTE, de manera personal, o por correo físico, en la OFICINA de CREDIALIANZA. También puede informarle al Asesor Comercial de su ciudad con quien realizó su crédito el motivo de su solicitud o reclamación y presente 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 y /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 pago total de sus obligaciones. Dicha gestión se adelanta con profesionalismo garantizando el respeto a nuestros clientes y sus derechos.

La gestión de cobro prejudicial es realizada por los Asesores de la División Cobranza y/o por los Abogados Externos y/o Casas de Cobranza contratados para tal fin. Esta gestión podrá ser adelantada mediante el envío de mensajes SMS a deudores, correos electrónicos, mensajes pregrabados, llamadas telefónicas, correspondencia física, visitas y brigadas de cobro, buscando asesorarlos en la mejor alternativa para normalizar las obligaciones vencidas a su



GUIA DEL CONSUMIDOR

cargo. En el evento de no obtener un contacto directo con el cliente, se acudirá a las referencias señaladas en la solicitud del (los) producto(s).

PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS

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

- **Primera Etapa:** Se efectúa un recordatorio de pago al cliente en edad de mora temprana a través de mensaje de texto o llamada telefónica, con el fin de brindar una asesoría oportuna. En edades de mora mayor a 31 días, se envía nuevamente mensaje de texto, correo electrónico o correo certificado al lugar de residencia donde se informa estado de su crédito, y se notifica de la mora para proceder al reporte ante Data Crédito dentro de los 20 días siguientes de la notificación. En esta etapa CREDIALIANZA cuenta con estrategias que le permiten al Cliente normalizar su (s) obligación (es), tales como acuerdos de pago, reestructuraciones, refinanciaciones.
- **Segunda Etapa:** En el evento de no lograr un contacto directo con el deudor procederemos a comunicarnos con las referencias para lograr la localización del deudor.
- **Tercera Etapa:** De persistir la mora de la obligación (es), y de acuerdo con las políticas de CREDIALIANZA, la (s) misma (s) será (n) enviada (s) 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 AM a 5:30 PM/sábados de 7:00 AM a 1:00 PM.

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 y/o gastos de cobranza por el recaudo judicial o extrajudicial de una suma máxima del 20% de la liquidación de la obligación dependiendo de la gestión realizada por los abogados externos y/o las casas de cobranza contratadas, que 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 liquida el valor capital y los intereses causados de acuerdo con tabla financiera al momento de la expedición del certificado y los saldos a cargo del deudor según las políticas de crédito y reglamento de



GUIA DEL CONSUMIDOR

CREDIALIANZA.

PROCEDIMIENTO PARA PREPAGO

Para realizar la cancelación total de la obligación el titular de la obligación 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 que la información de la solicitud no corresponda a la que reposa en nuestra base de datos, la misma 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 declaración de origen de fondos para cancelación total.

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

2. Vigencia de la Certificación de saldo

La certificación de saldo tendrá una vigencia para pago de dos días (2) para pago a partir de su expedición. Posterior a esa fecha, el CLIENTE 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.

Costo de Expedición

A partir del 1º de junio de 2023, la certificación de saldo tendrá un costo de \$60.000 que deberá ser, cancelado en cualquier sucursal del Banco BBVA a través del comprobante de pago con código de barras que expida CREDIALIANZA, y anexado a la solicitud de certificado de saldo de deuda.



GUIA DEL CONSUMIDOR

3. Plazo para Expedición

El certificado de saldo se le expedirá al titular de la obligación dentro un plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación completa de la solicitud.

4. 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.

CANALES AUTORIZADOS PARA REALIZAR EL PAGO.

Los pagos de las obligaciones sólo se podrán efectuar a través del pago de la certificación de saldo con código de barras que expida CREDIALIANZA para ser cancelado en cualquier sucursal del Banco BBVA en la cuenta de recaudo de 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.