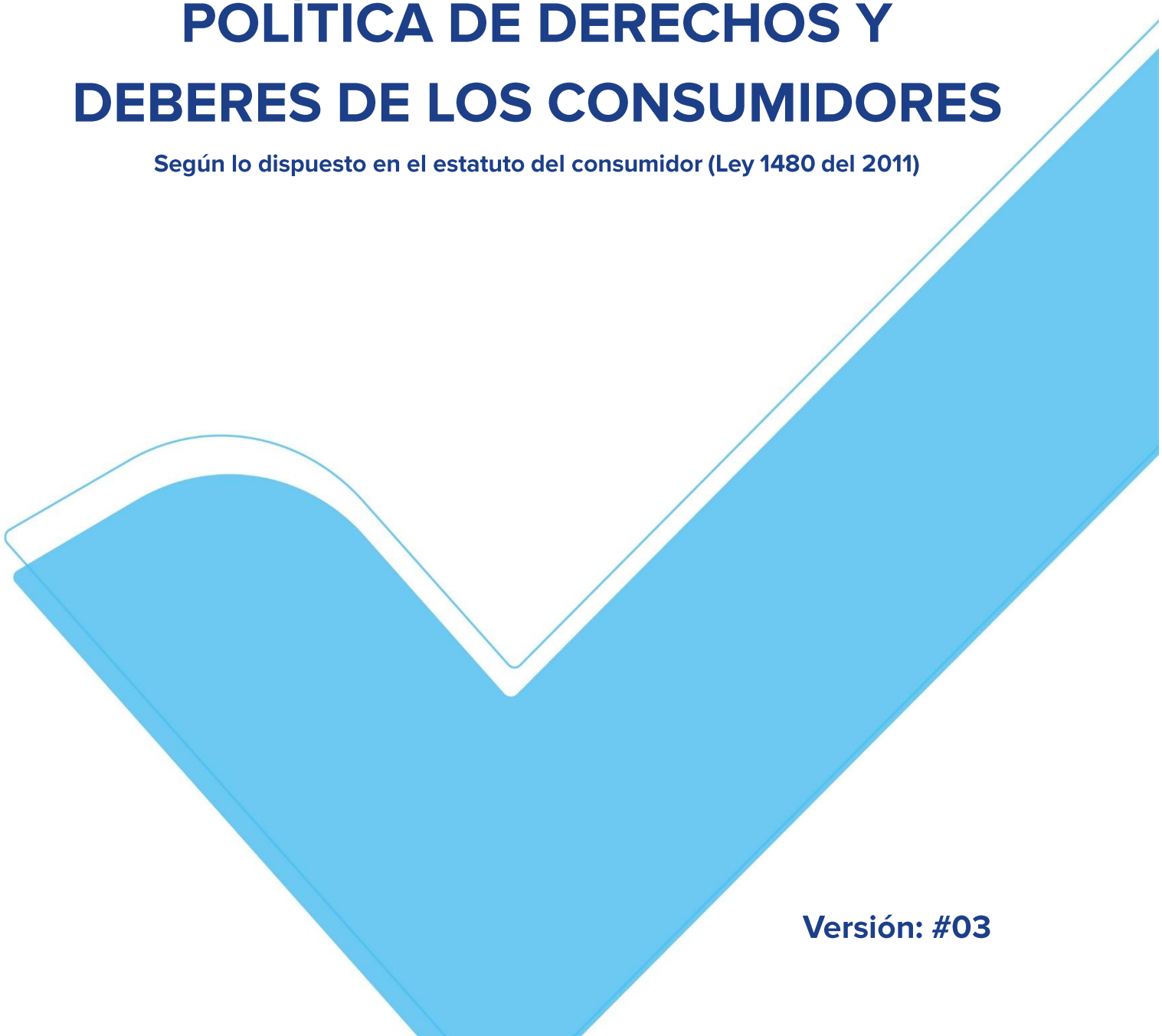
Finexus
Tus sueños sin complicaciones

POLÍTICA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES

Según lo dispuesto en el estatuto del consumidor (Ley 1480 del 2011)



Versión: #03

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES

En Finexus S.A.S., sociedad comercial debidamente constituida, identificada con el NIT 901.250.121-3, con domicilio principal en la Cra 51B No. 80 – 58, Edificio Smart Office Center, en la ciudad de Barranquilla (Colombia), estamos comprometidos con la protección de los derechos de los consumidores con los cuales Finexus celebra operaciones de crédito de libranza en calidad de acreedor.

En consecuencia, Finexus considera que un factor clave es dar a conocer los derechos y deberes de los consumidores consagrados en el estatuto del consumidor (ley 1480 del 2011) y sus decretos reglamentarios (Decreto 1368 de 2014), así como en normas complementarias relativas a los consumidores financieros en calidad de beneficiarios de las libranzas (ley 1527 de 2012).

Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores, sin perjuicio de los que les reconozcan normas especiales, los siguientes:

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

a) **Derecho a recibir productos de calidad:** Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

b) **Derecho a la seguridad e indemnidad**: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

c) **Derecho a recibir información:** Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre

los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

En cuanto a las operaciones mediante sistemas de financiación el consumidor tiene derecho a recibir la siguiente información:

1. Al momento de celebrase el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.

2. Las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales.

3. La Liquidación, si es del caso, de los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas.

4. Indicación si se cobran seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio.

5. Los cargos que se encuentren directamente asociados al crédito de manera discriminada y con la claridad que estos hacen parte de los intereses causados, sin que se pueda exceder los límites máximos legales vigentes.

Así mismo, en cuanto a las operaciones de crédito mediante sistemas de financiación, mediante la presente política, Finexus informa a los consumidores que:

1. No se reputarán intereses los rubros que se causen de manera independiente al crédito, cuando hayan sido debidamente informados y cuya carga le corresponda al usuario, tales como: seguros, avales, impuestos y firma electrónica, esto, sin perjuicio de los casos en que las normas expresamente los reputen como tal.

2. El número de cuotas de pago de un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor, sin obligar al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.

3. Que, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990, se reputarán como intereses todos los cargos por concepto de uso de tecnología, excepto el de firma electrónica.

4. Los conceptos tecnológicos que causen erogación para el consumidor y que puedan ser suplidos de manera física, deberán ser informados al consumidor, quien podrá elegir la forma de ejecución del mismo.

En virtud del Decreto Nacional 1368 de 2009, Finexus informa que:

a) Dispondrá de manera permanente de una cartelera o tablero visible, situado en los lugares de atención al público o de exhibición, en forma tal que atraiga su atención y resulte fácilmente legible. Sin perjuicio de lo anterior, Finexus podrá utilizar otros mecanismos adicionales que permitan el acceso a esta información. En dichos medios anunciará:

    1. Tasa de interés que se esté cobrando para el mes en curso, expresada en términos efectivos anuales.

    2. Plazos que se otorgan.

b) Entregará al consumidor la siguiente información:

    1. Lugar y fecha de celebración del contrato.

    2. Nombre o razón social y domicilio de las partes.

    3. La indicación de que el negocio constituye una operación de crédito. Esta obligación podrá ser cumplida en las facturas o en documentos separados que se anexen al contrato.

    4. Valor total a financiar.

    5. Número de cuotas en que se realizará el pago de financiación y su periodicidad. El número de cuotas de pago deberá ser pactado de común acuerdo con el consumidor.

    6. La tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual y la

tasa de interés moratoria. En todo caso, deberán observarse los máximos legales previstos.

7. Si el consumidor lo solicita, se pondrá a su disposición las fórmulas matemáticas que aplican para calcular el crédito.

8. Monto de la cuota.

9. Indicación de la existencia de los títulos valores que respaldan la obligación.

10. La enumeración y descripción de las garantías reales o personales del crédito.

11. La indicación sobre el cobro de gastos de cobranza y su forma de cálculo. Los cobros por cobranza deben estar directamente relacionados y ser proporcionales con la actividad desplegada.

12. El derecho que le asiste al deudor, de 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.

c) Pondrá a disposición del consumidor de manera permanente durante la jornada de atención al público por concepto de una operación mediante sistemas de financiación la siguiente información:

1. El monto a cancelar por concepto de la cuota del mes o periodo, con la discriminación de sus componentes.

2. El capital pendiente de pago al inicio y al final del periodo.

3. La tasa de interés aplicada en dicho periodo. Además, Finexus indicará si con ocasión de la revisión del límite legal se presentó modificación de la tasa de interés.

4. Una explicación acompañada de los datos necesarios para la liquidación de la respectiva cuota con el fin de que el consumidor pueda verificar la

exactitud de los cálculos y constatar dichos datos con el contrato y las fuentes oficiales que los producen:

d) Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

e) Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado. Las reclamaciones surtirán el procedimiento previsto en el artículo 58 del estatuto del consumidor.

f) Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley. Finexus velará que no existan cláusulas abusivas en la documentación que instrumenta sus créditos, es decir, que no existan cláusulas que produzcan un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Por medio de la presente política, Finexus informa al consumidor los criterios legales para que pueda identificar si existen cláusulas abusivas, es decir, que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden.

2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden.

3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor.

5. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

6. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente.

7. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan.

La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.

g) Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores. En virtud de la ley 1527 de 2012, el consumidor en su calidad de beneficiario de la libranza tiene el derecho de escoger libre y gratuitamente cualquier entidad operadora para efectuar operaciones de libranza, así como aquella a través de la cual se realiza el pago de su nómina, honorarios o pensión.

h) Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

i) Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

j) Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

k) Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

l) Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

DEBERES DE LOS CONSUMIDORES

Los consumidores se encuentran obligados a:

a) Informarse respecto de la calidad de los productos o servicios que desea adquirir, así como de las instrucciones y recomendaciones que se suministran en relación con el manejo de los productos o servicios (uso o consumo, conservación e instalación). En desarrollo de este deber, los consumidores deberán solicitar información de las condiciones para acceder al crédito y de presentar por medios escritos y comprobables cualquier pregunta que tenga sobre estos, antes de suscribir cualquier documento que lo vincule.

b) Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas. En desarrollo de este deber, los consumidores no deberán contradecir las declaraciones establecidas en los documentos del crédito que suscriban con Finexus, en ejercicio del principio de no contradicción de los actos propios.

c) Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos, cuando sea aplicable.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
15/09/2023	1	Creación del documento.
12/05/2025	2	Se realiza actualización de ítems y formato de acuerdo a nuevos lineamientos de documentación.
27/08/2025	3	Se modificó el título, las relaciones comerciales de Finexus, la normatividad aplicable, así como los requerimientos correspondientes y los deberes de los consumidores.

Elaboró Líder Jurídico	Revisó Gerencia General	Aprobó Presidente Junta Directiva