Finexus
Tus sueños sin complicaciones

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



**Versión: #03**

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

En Finexus S.A.S., honrando el compromiso de la Alta Gerencia con el cumplimiento estricto de las normas vigentes en materia de protección al consumidor y nuestra responsabilidad social, adoptamos la presente política empresarial enfocada en proteger los derechos de los consumidores en todas nuestras interacciones.

Nos comprometemos a brindar facilidades de crédito a nuestros clientes objetivo, ofreciendo operaciones de crédito innovadoras, accesibles y con condiciones competitivas, cumpliendo con las normas de protección al consumidor y promoviendo la responsabilidad social teniendo como premisa "Primero el Cliente".

Por todo lo anterior, hemos elaborado este documento donde se establece nuestras pautas para garantizar el correcto entendimiento y cumplimiento de estas normas en todas nuestras actividades y canales de atención.

En nuestra página web www.finexus.com.co se encuentran publicados los Derechos y Deberes de los Consumidores y Usuarios, documento que hace parte integral de esta Política.

## 1. Compromiso de los Colaboradores:

Todos los colaboradores de Finexus S.A.S están comprometidos con el cumplimiento de esta Política y las normas de protección al consumidor en todas las etapas de atención, desde la oferta comercial, el desembolso del crédito y la atención al consumidor. Esto incluye la publicidad, recolección de documentación y comunicación de las condiciones de aprobación y de la información de permanente disponibilidad al consumidor.

## 2. Compromiso de Buenas Prácticas:

Para la adecuada protección de los derechos de los consumidores en todas las etapas del proceso de crédito, se definen los siguientes compromisos:

## 2.1. Información adecuada

Para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros consumidores, nuestro proceso es totalmente transparente y en referencia a las operaciones de crédito que ofrecemos. Finexus S.A.S., otorga toda la información de manera clara, veraz y suficiente, especificando los requisitos para acceder a estas, los montos definidos en nuestra política de crédito, las formas de pago, las tasas de interés y toda información adicional que sea requerida por el consumidor y que sea necesaria para que el consumidor tome una decisión informada que satisfaga sus necesidades.

Nuestro compromiso es orientar al consumidor en todas las etapas del proceso de crédito. A su disposición, tenemos canales de atención eficientes, dispuestos para atender sus requerimientos, ceñidos a las políticas de protección de datos personales, la cual se encuentra publicada en nuestra página web www.finexus.com.co , para garantizar el derecho a la intimidad y protección de nuestros consumidores y partes relacionadas.

## 2.2. Información Clara, Veraz, Suficiente y Comprensible

En la documentación que instrumenta nuestras operaciones de crédito, que es suministrada al consumidor para su revisión, se brinda, de manera integral y previa, la información relacionada con las condiciones del crédito de forma completa, clara, veraz, legible, oportuna, transparente, comprensible y verificable. En el Formato Conocimiento del Cliente y en el Formato de Solicitud del Crédito se especifica de manera clara y detallada todo lo relacionado con información previa al otorgamiento de la operación de crédito, garantías de asegurabilidad del crédito, costos de certificaciones y/o paz y salvos, garantía de calidad y transparencia de Finexus S.A.S, entre otros aspectos, que conlleven a que el consumidor tome una decisión completamente informada.

Así mismo, durante la llamada de legalización del crédito, así como en el Conocimiento del Cliente, Solicitud del Crédito, Contrato de Mutuo y Boletín de Información de Condiciones Definitivas del Crédito, Finexus S.A.S., informa a los consumidores las posibles deducciones realizadas por Finexus S.A.S., al valor del crédito, al momento del desembolso, que previamente han sido informadas y aceptadas durante el proceso de otorgamiento del crédito antes del desembolso al consumidor correspondientes a:

- Valor de la prima del Seguro de Vida Grupo de Deudores el cual es girado por Finexus S.A.S., a la compañía aseguradora elegida por el consumidor con la

que Finexus S.A.S., tiene convenio, sin perjuicio de que el consumidor opte por aportar una póliza de seguro de vida con la aseguradora de su preferencia. El seguro de vida permitirá amparar al acreedor y a los sucesores del consumidor los riesgos de muerte o de incapacidad total y permanente del consumidor frente al cumplimiento de la obligación de pago de la operación de crédito

- Valor de la Fianza el cual es girado a la compañía afianzadora elegida por el consumidor con la que Finexus S.A.S., tiene convenio, sin perjuicio de que el consumidor opte por aportar un fiador o deudor solidario de su preferencia que cumpla con los requisitos de solvencia económica que sean satisfactorios para Finexus S.A.S. La fianza permitirá mejorar el perfil de riesgo del consumidor, lo cual facilitará el acceso al crédito originado por Finexus S.A.S.

- Intereses capitalizados durante el periodo de gracia durante la incorporación de las libranzas durante los 2 o 3 primeros meses de conformidad con el Decreto 1454 de 1989.

- Cualquier otra instrucción de giro a terceros impartida por el consumidor a Finexus.

Adicionalmente en el Contrato de Mutuo y en el Boletín de Información de Condiciones Definitivas del Crédito, Finexus busca garantizar el completo entendimiento del alcance de la obligación que contrae el consumidor con Finexus S.A.S, se deja constancia que el consumidor ha recibido toda la información relacionada con el crédito que le fue aprobado.

Al momento del desembolso, y a través de nuestro Portal Clientes, el consumidor tiene a su disposición un canal de autogestión e información de las obligaciones contraídas tales como las condiciones de su crédito y su correspondiente tabla de amortización.

### 2.3. Adecuada atención al Consumidor

En la documentación del Crédito y a través de nuestra página web se comunica a los consumidores los canales de atención dispuestos para atender todas sus solicitudes, quejas y reclamos (PQR). Nuestro compromiso es contestar de manera clara, comprensible, completa, oportuna y de fondo todas las PQR presentadas por los consumidores, propendiendo por dar respuestas de conformidad con los requisitos establecidos en la ley colombiana.

Nuestra Política de Protección al Consumidor se basa en generar una buena experiencia mediante la satisfacción de las necesidades, no solo de nuestros consumidores, si no de todas las contrapartes con quienes interactuamos, mediante las siguientes premisas:

- Responder a requerimientos de forma oportuna, respetando el tiempo, demostrando empatía y cumpliendo siempre lo prometido.
- Desarrollamos procesos sencillos para que los consumidores puedan realizar trámites de manera ágil.
- Ofrecer un servicio personalizado y adaptado a las necesidades de cada consumidor.
- "*Personas atendiendo personas*": la humanización del servicio es nuestro principal activo, es por ello por lo que la relación debe estar basada en el respeto, dialogo cordial y lenguaje no discriminatorio.
- Nos anticipamos a los cambios que puedan generar problemas, trabajamos en sinergia con el área de riesgos y comunicaciones para identificar situaciones inesperadas que puedan afectar a nuestros consumidores y las comunicamos de forma clara, oportuna, transparente e integra para brindarles confianza y seguridad en nosotros, en lo que somos y en lo que hacemos.
- Somos socialmente incluyentes, valoramos, respetamos y damos las mismas oportunidades a todas las personas que deseen acceder a nuestros servicios y/o entrar en contacto con nosotros.

Para Finexus S.A.S es fundamental mantener relaciones duraderas y cordiales con todas las partes interesadas, siendo este el factor que nos permite perdurar y reforzar la reputación de la empresa.

### 2.4. Buenas Prácticas Publicitarias

Finexus S.A.S se compromete a brindar información clara y veraz sobre sus operaciones de crédito a través de diferentes medios. Buscamos generar relaciones responsables y mucho más importante, honestas con todas nuestras contrapartes. Para ello, nos comprometemos a:

- Incluir información precisa en la publicidad, evitando la publicidad engañosa y el uso de estereotipos.
- Utilizar mensajes objetivos y comprobables que no confundan al consumidor.
- Adaptar el mensaje a la audiencia objetivo.

- Ser transparentes sobre las características y limitaciones de las operaciones de crédito que ofrecemos.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual.
- Proteger la privacidad de nuestras contrapartes.
- Ser empáticos.
- Integrar practicas ambientalmente responsables a nuestra estrategia de Marketing
- Verificar que la publicidad cumpla con las normas de protección al consumidor antes de difundirla.
- Seguir las recomendaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

"Nuestro objetivo es brindar transparencia y confianza en la información que proporcionamos a nuestros consumidores".

## 2.5. Ausencia de cláusulas abusivas

Finexus S.A.S., se encuentra comprometido con la revisión exhaustiva de la documentación que conforma el crédito para que no contenga cláusulas abusivas definidas en la ley como: *"aquellas que producen 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. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza."* (Articulo 42 ley 1480 del 2011). Así mismo, Finexus S.A.S., revisa de manera rigurosa que sus cláusulas no se encuentren enmarcadas dentro del listado de criterios relacionados en el artículo 43 de la ley 1480 de 2011.

## 2.6. Ley Aplicable – Operaciones de crédito de Finexus S.A.S.

Finexus S.A.S., en cuanto a su actividad crediticia, es una entidad no vigilada por autoridad administrativa por lo que sus operaciones de crédito son reguladas principalmente bajo el artículo 45 de la ley 1480 de 2011 (Estatuto de Protección al Consumidor) y sus decretos reglamentarios expedidos por el Gobierno Nacional, sin perjuicio de la aplicación de las demás normas del mismo estatuto.

## 2.7. Procedimiento de protección al consumidor.

Si el consumidor no se encuentra satisfecho con las respuestas presentadas por Finexus S.A.S., a las PQRs (Peticiones, Queja y Reclamos) relacionadas con las operaciones de crédito adquiridos con Finexus S.A.S., deberá:

1) Presentar una reclamación directa a Finexus al correo servicioalcliente@finexus.com.co . Finexus S.A.S., deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación.

2) Si la respuesta de Finexus S.A.S., no es satisfactoria para el consumidor o no es respondida dentro del término mencionado anteriormente, el consumidor podrá presentar una demanda de acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio, si a consideración del consumidor, existe cualquiera de los siguientes eventos:

   - Una presunta vulneración de sus derechos como consumidor por la presunta violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios.
   - Requiere la aplicación de las normas de protección contractual contenidas En la ley 1480 de 2011 y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios;
   - Requiere lograr que se haga efectiva una garantía;
   - Existe información o publicidad engañosa.

3) La Superintendencia de Industria y Comercio ha habilitado canales virtuales en su página web https://sedeelectronica.sic.gov.co/ a fin de recibir las demandas y denuncias. Así mismo, dicha superintendencia pone a disposición su correo contactenos@sic.gov.co para los mismos propósitos.

4) Para mayor detalle en el procedimiento para ejercer sus derechos como consumidor, este podrá consultar el artículo 58 y 59 de la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

## 3. Control de Cambios

| Fecha | Versión | Descripción del cambio |
|---|---|---|
| 12/05/2025 | 1 | Creación del documento. |
| 02/06/2025 | 2 | Se actualiza política de acuerdo a nuevos lineamientos documentales estipulados en el procedimiento de gestión y control de información (PR-SIG-001). |
| 03/06/2025 | 3 | Se realiza ajuste en el contenido del ítem 1 "**Compromiso de los Colaboradores**".<br><br>Se realiza ajuste en el contenido del ítem #2.2 "**Información Clara, Veraz, Suficiente y Comprensible**" y se elimina todo lo relacionado a la "*no realización de cobros por concepto de estudio de crédito, paz y salvos, prepagos del crédito. Los únicos cobros que en relación con los costos de originación*" ya que esto no se indica en la llamada de legalización; adicional a esto se elimina el párrafo que indicaba "*Gestión del Crédito, los cuales recauda Finexus S.A.S en nombre del prestador de estos servicios y que el cliente a través la firma del Formato Único de Pago a Terceros (Instrucción de Giro) autoriza sean descontados y girados al prestador de servicios correspondiente".*<br><br>Se realiza ajuste en el contenido de ítem #2.3 "**Adecuada atención al Consumidor**".<br><br>Se realiza ajuste general a la estructura del documento. |

| Elaboró<br>Líder Jurídico | Revisó<br>Gerencia General | Aprobó<br>Representante Legal<br>Finexus SAS |
|---|---|---|