



**POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR**

FINEXUS S.A.S

Política de Protección al 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 productos y servicios innovadores, 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.

I. 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 hasta el desembolso. Esto incluye la publicidad, recolección de documentación y comunicación de condiciones de aprobación.

II. 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:

1. Información adecuada

Para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes, nuestro proceso es totalmente transparente y en referencia al producto que ofrecemos se otorga toda la información de manera clara, veraz y suficiente, especificando los requisitos para acceder a ellos, 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 cliente y que sea necesaria para que este tome una decisión informada que satisfaga sus necesidades.

Nuestro compromiso es orientar al cliente en todas las etapas del proceso de crédito, a su disposición tenemos canales de atención eficientes, dispuestos para atender sus requerimientos, apegados 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. Información Clara, Veraz, Suficiente y Comprensible

En la documentación que se precisa para la adquisición de nuestro producto y es suministrada al cliente para su revisión se suministra 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](#) 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 que conlleven a que cliente tome una decisión completamente informada.

Así mismo, durante la llamada de legalización del crédito, se informa a los clientes que [Finexus S.A.S](#) no realiza cobros por concepto de estudio de crédito, paz y salvos, prepagos del crédito. Los únicos cobros que en relación con los costos de originación del crédito se realizan al cliente y que son debidamente informados durante el proceso de crédito y antes del desembolso, son: Seguro de Vida, Aval/Fianza y 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.

Adicionalmente en el [Formato Previa al Otorgamiento del Crédito](#), buscando garantizar el completo entendimiento del alcance de la obligación que contrae el cliente con [Finexus S.A.S](#), se deja constancia que el cliente 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 financiero 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.

3. Adecuada atención al Consumidor

A través de nuestra página web se comunica a nuestros clientes los canales de atención dispuestos para atender todas sus solicitudes, nuestro compromiso es contestar de manera clara, comprensible y de fondo y con la solución a lo reclamado, todas las PQR presentadas por los clientes y/o consumidores, propendiendo por dar respuestas oportunas dentro del término legalmente establecido para ello.

Nuestra **Política de Servicio al Cliente** se basa en generar una buena experiencia mediante la satisfacción de las necesidades, no solo de nuestros clientes, 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 clientes puedan realizar trámites de manera ágil.
- Ofrecer un servicio personalizado y adaptado a las necesidades de cada cliente.
- **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 clientes 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.

4. Buenas Prácticas Publicitarias

Finexus S.A.S se compromete a brindar información clara y veraz sobre sus productos 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 del producto 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”.

Aprobado por:



Rafael Buelvas Álvarez
Gerente General