

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CRÉDITO DE LIBRANZA

En cumplimiento de la normatividad legal vigente, nos permitimos informar y publicar los términos y condiciones mediante los cuales se prestarán los servicios contratados por los deudores.

I. ASPECTOS GENERALES DEL CREDITO DE LIBRANZA.

Acreedor: un acreedor es la persona que tiene el derecho de exigirle a otra persona el pago de una deuda. Finexus S.A.S., es acreedor de los créditos originados y desembolsados a sus deudores, de acuerdo a las condiciones pactadas por ambas partes. Finexus S.A.S. ("Finexus"), es una sociedad comercial, con domicilio en la ciudad de Barranquilla (Atlántico), identificada con NIT 901250121-3, cuyos canales de atención al cliente son:

Correo electrónico: servicioalcliente@finexus.com.co

Whatsapp: +57 312 4709438

Portal Cliente en la página web www.finexus.com.co

Dirección Física Sede Administrativa: Carrera 51b No. 80 -58 Edificio Smart Office Center en la ciudad de Barranquilla.

Finexus es una entidad no vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Por lo tanto, su recaudo se realiza a través de Patrimonios Autónomos administrados por fiduciarias vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme a la normatividad legal.

Tanto Finexus como los patrimonios autónomos recaudadores son operadores de libranza debidamente inscritos en el RNEOL. Un operador de libranza es la persona jurídica o patrimonio autónomo conformado en desarrollo del contrato de fiducia mercantil que realiza operaciones de libranza o descuento directo, por estar autorizada legalmente para el manejo del ahorro del público o para el manejo de los aportes o ahorros de sus asociados, o aquella que, sin estarlo, realiza dichas operaciones disponiendo de sus propios recursos o a través de mecanismos de financiamiento autorizados por la ley. Finexus al ser una operadora de libranza tiene como objeto social la realización de operaciones de libranza, dispone de sus propios recursos o a través de fondeos para originar los créditos, el origen de sus recursos es lícito y está sometido a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades.

Libranza: Una libranza es la autorización dada por el asalariado o pensionado, al empleador o entidad pagadora, según sea el caso, para que realice el descuento del salario, o pensiones disponibles por el empleado o pensionado, con el objeto de que sean giradas a favor de las entidades operadoras para atender los productos, bienes y servicios objeto de libranza. Los créditos originados por Finexus S.A.S., se encuentran respaldados por una libranza firmada por los deudores. Por lo tanto, los descuentos que efectúen las entidades pagadoras serán transferidos al respectivo patrimonio autónomo recaudador.

Modalidad del Crédito: Son los tipos en que se clasifican las operaciones activas de crédito, según las características específicas de cada modalidad señaladas en el artículo 11.2.5.1.2 del Decreto 2555 de 2010. En ese sentido, el crédito de libranza originado por Finexus es un crédito de libre inversión y está clasificado bajo la modalidad de crédito de consumo. Esta modalidad permitirá a los deudores conocer las tasas de interés máximas legales permitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia según cada periodo.

Base de capital: La base de capital sobre la cual se aplicará la tasa de interés y el plazo de la respectiva operación corresponden al valor del crédito y plazo aprobado por Finexus de acuerdo a lo estipulado en las cláusulas de la documentación del crédito.

Tasas de Interés: Es una relación porcentual que permite calcular los intereses, tanto remuneratorios como moratorios, que causa un capital en un período determinado.

El Interés remuneratorio es el porcentaje sobre el valor prestado que recibirá el acreedor durante el tiempo que el dinero está en poder del deudor, es decir, durante el plazo que se le otorga a este último para restituir el capital debido. En los créditos con Finexus la tasa de interés remuneratoria es fija y corresponderá a la acordada por las partes al tiempo de otorgamiento del crédito, aprobada por Finexus de acuerdo con el perfil de crédito del deudor, se liquidará mensualmente, su pago será vencido y no podrá exceder la máxima legal vigente. Los intereses remuneratorios aplicados al valor del crédito se ajustan a la tasa de interés máxima legal permitida al momento de la celebración del contrato de mutuo.

El Interés de mora es aquel valor que el deudor queda obligado desde el momento en que se produce el retraso en el cumplimiento del pago de la obligación. La tasa de interés efectiva anual es aquella expresada en términos equivalentes de la tasa de interés que causaría un capital al concluir un período de un (1) año. La Tasa de interés vencida es aquella que indica que los intereses se causan al final de cada período. En los créditos con Finexus la tasa de interés moratoria corresponderá a la máxima legal autorizada por la autoridad competente, vigente en el momento de causación y liquidación de esta. En caso de mora se causarán intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Ley.

El límite legal para el cobro de la tasa de interés, tanto remuneratoria como moratoria, es el establecido en el artículo 884 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 2231 del Código Civil y el artículo 305 del Código Penal. Para el efecto, la tasa de interés bancario corriente aplicable será la que certifique la Superintendencia Financiera de Colombia para el respectivo período, que corresponda a la modalidad de Crédito de Consumo y Ordinario.

Los periodos de liquidación de los intereses del crédito serán mensuales y el empleador es quien determina los días de corte de nómina.

Plazo del crédito: En la línea de crédito libranza, el plazo inicial del crédito es de máximo 168 meses contados a partir del desembolso del crédito, que se establecerá según la autorización y capacidad de pago del deudor y su perfil de riesgo. No obstante, el plazo del crédito estará vigente mientras subsistan las obligaciones a cargo del deudor.

Sistema de liquidación: El sistema de liquidación para los créditos de libranza originados por Finexus será de cuota fija, plazo fijo y la periodicidad de los pagos será mensual. La cuota es el valor del pago periódico a que se obliga el deudor. Las cuotas del crédito serán constantes e incluirán tanto los intereses remuneratorios como el abono a capital.

Forma de pago: El valor total del monto del crédito será pagado en cuotas mensuales acorde con el plan de pagos o tabla de amortización suministrado al deudor.

Medio de pago: El principal medio de pago será el descuento por nómina autorizado en la Libranza. El valor del descuento periódico incluye las sumas correspondientes a capital, intereses remuneratorios o de mora respectivos y demás valores que resulten aplicables. En caso de que el descuento de nómina no opere por cualquier circunstancia, el deudor deberá efectuar el pago directamente a los canales de recaudo de Finexus, a través de los patrimonios autónomos recaudadores y administradores de la cartera.

Modificación de tasa y/o plazo pactado: Será necesario modificar la tasa y/o plazo pactado inicialmente en caso de la ocurrencia de los siguientes eventos: novación del crédito, refinanciación de la deuda solicitada por el deudor, mora en el pago de las obligaciones y en cualquier otro evento que permita normalizar el crédito.

Imputación de pagos: Los pagos realizados por el deudor serán imputados en el siguiente orden: (i) gastos y costos de cobranza prejudicial, judiciales y honorarios de abogado (ii) comisiones (iii) primas de seguros (iv) intereses moratorios si los hubiere; (v) intereses remuneratorios devengados y, finalmente, a (vi) amortizaciones de capital, sin perjuicio que el deudor pueda imputar abonos adicionales en forma preferente a otras obligaciones contraídas por el deudor en forma directa o como garante a cualquier título. Finexus podrá por medio de un registro sistematizado, mantener actualizados los datos referentes a los abonos parciales y su aplicación como lo faculta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Periodo de Incorporación: Considerando la cuantía, plazo y periodo de pago definido en las condiciones del crédito otorgado, desde la fecha de desembolso hasta la fecha de la primera cuota indicada en el plan de pagos, el deudor contará con un periodo para la incorporación de su descuento de libranza ante la pagaduría para el pago de la cuota del crédito, entre los primeros dos (2) o tres (3) meses dependiendo de las fechas de su pagaduría para la gestión de la incorporación del descuento, en el cual los intereses corrientes generados durante este periodo serán liquidados a la tasa máxima legal permitida vigente en la fecha de desembolso y son capitalizados de manera anticipada, es decir, sumados al saldo del crédito conforme a lo dispuesto en el Decreto 1454 de 1989, lo cual se refleja en el plan de pagos remitido al deudor.

Pagos anticipados/Prepagos: Los abonos extraordinarios totales o parciales, se aplicarán a capital reduciendo el plazo del crédito, siempre y cuando la obligación se encuentre al día y no se haya causado la siguiente cuota, en ese evento se cubrirá el monto de la cuota causada, y el valor restante, y si hay lugar a ello, se aplicará a capital. El deudor tiene derecho 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 Finexus pueda exigir intereses no causados ni sanciones económicas.

Clausula aceleratoria: es el Pacto celebrado entre las partes del contrato de mutuo en virtud del cual, ante el incumplimiento por parte del deudor del pago de uno o varios de los instalamentos o cuotas debidos, se hace exigible la totalidad de la obligación por parte del acreedor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 45 de 1990. En virtud del contrato de mutuo, Finexus quedará facultado por el deudor para dar por terminado el plazo pactado y/o exigir el pago inmediato judicial o extrajudicialmente del valor de la (s) obligación (es) pendiente(s) del deudor, sus intereses, seguros, gastos de cobranza, honorarios, gastos de recaudo, o cualquier otro gasto en contraprestación de servicios adicionales que le hubieran prestado y demás obligaciones accesorias, en los siguientes casos, sin perjuicio de otras causales estipuladas para el efecto en otros documentos suscritos por el deudor, sin necesidad de requerimiento privado o judicial, o constitución en mora, sin consideración al vencimiento y plazos pactados, a los cuales el deudor renuncia de manera expresa en razón a su claro conocimiento de los términos convenidos de su(s) obligación(es) para con Finexus o quien haga sus veces:

a. Si se presenta mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones que directa o indirectamente tenga el deudor, o mora de una o más de las cuotas convenidas para el pago de su(s) obligación(es), o de cualquiera otra obligación que directa o indirectamente exista a cargo del deudor, sus avalistas, codeudores, fiadores o garantes para con Finexus o quien haga sus veces. Finexus podrá restituir el plazo, para lo cual podrá exigir el pago de las cuotas vencidas, junto con la totalidad de intereses causados hasta la fecha en la que se haga el respectivo pago, así como los gastos de honorarios de abogado y comisiones por concepto de seguros que por cuenta del deudor hayan sido pagados por Finexus;

b. Si el deudor fuere demandado ante cualquier autoridad y por cualquier persona, o si se encontrare en estado de insolvencia o liquidación a juicio de Finexus y se negare a prestar caución o mejorar la garantía de sus obligaciones.

c. Si se cometieren inexactitudes o adulteraciones en los balances, informes, declaraciones o documentos que el deudor hubiera presentado a Finexus o no le entregare la documentación adicional que en cualquier tiempo les solicitar a Finexus la cual está obligado a entregar.

d. Por la muerte del deudor.

e. La no actualización por parte del deudor, por lo menos anualmente, de la información suministrada para el análisis del crédito, cuando exista alguna variación, o cuando Finexus así lo requiera.

f. La inclusión del deudor en la Lista Clinton o Lista SDNT, que es publicada y actualizada por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América, Oficina de Control de Activos Extranjeros (U.S. Department of Treasury, Office of Foreign Asset Control) o en cualquier otra que cumpla con los mismos fines. Así mismo, en caso de que una de las operaciones del deudor, sea reportada por cualquier entidad a la Unidad de Información y Análisis Financiero adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público (UIAF) como sospechosa, o cuando se profiera una sentencia o cualquier decisión en contra del deudor por parte de autoridad competente, por la comisión de delitos contra patrimonio económico, enriquecimiento ilícito, extinción de dominio y los establecidos en el Cap. II y V del Título X y Cap. II del Título XIII del Libro Segundo del C.P.

g) En los demás casos de Ley.

Monto final: El monto final del crédito es indeterminado, pero determinable, pues solamente durante su ejecución será posible concretar su significación económica, de acuerdo con el cumplimiento de las obligaciones pasadas, presentes y futuras contraídas por el MUTUARIO.

Desembolsos: Las sumas de dinero que Finexus entregará al deudor serán desembolsadas en la cuenta bancaria cuyos datos suministre el deudor y/o serán entregados directamente a la persona a la cual se le hubiere comprado la cartera del deudor con su expresa autorización y/o instrucción de giro realizadas por el deudor a Finexus.

Indemnidades: Finexus no es responsable por la negativa de los terceros destinatarios de los desembolsos de aceptar los mismos.

Conocimiento del Cliente de Novedades y Cortes del Empleador: El deudor debe tener conocimiento de las fechas de aplicación de novedades y corte de nómina de la entidad pagadora, para que en los casos donde considere efectuar pagos totales o parciales, puede evitar pagos dobles y por consiguiente la solicitud de reintegro de estos. No obstante, Finexus hará la devolución de las sumas pagadas doblemente.

Garantías: Con la finalidad de garantizar las obligaciones del crédito, el deudor se obliga a aportar las siguientes garantías en favor de Finexus: (i) Pagaré con espacios en blanco y con carta de instrucciones para garantizar las obligaciones adquiridas con Finexus. El número, la fecha de otorgamiento, vencimiento y datos de las partes del pagaré constará en la respectiva carta de

instrucciones suscrita por el deudor, (ii) Seguro de Vida y (iii) Fianza / Cobertura de Riesgo con efectos de fianza, como requisitos para acceder al otorgado, en las condiciones establecidas por Finexus. Estas garantías deberán ser constituida y aceptadas previo al desembolso del crédito y estar vigentes durante el plazo de este, y en caso de que la duración de este último se extienda, las mismas deben ser ampliadas adecuadas en las mismas condiciones, en caso de que aplique. Finexus queda facultado para endosar o ceder todas las garantías a entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o a otras entidades cualquiera que sea su naturaleza que estén interesadas en adquirir la cartera de Finexus. De tomar las garantías con las entidades afianzadora y/o aseguradora respectiva con las que Finexus tiene convenio, del valor del crédito aprobado el deudor instruye a Finexus a deducir los(s) valor(es) de estas garantías, al momento del desembolso y a girarlos a la entidad afianzadora y/o aseguradora respectiva, por lo tanto el Finexus no será el destinatario de dichas sumas y actuará exclusivamente como un recaudador y girador de los dineros destinados a estos terceros. Por lo anterior, es claro que el valor del seguro de vida y de la fianza no se reputan como intereses.

Terminación de Contrato. Una vez se haya saldado la totalidad de las obligaciones a cargo del cliente, es de su responsabilidad presentar el respectivo Paz y Salvo en la empresa pagadora de la nómina para que cese el descuento. No obstante, el Acreedor realizará las devoluciones de los descuentos posteriores al cumplimiento y satisfacción del crédito.

Compraventas de Cartera. Finexus informa al deudor que es posible que el crédito sea cedido, por Finexus, en su posición de acreedor, a una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o a un fondo de inversión o patrimonio autónomo vigilada por estas, a fin de obtener recursos para continuar con la originación de créditos. Finexus realizará las cesiones de conformidad con las autorizaciones otorgadas por los deudores y mediante la notificación establecida en el Código Civil y cualquier norma complementaria a través de los canales de comunicación autorizados por el deudor.

Certificaciones: las certificaciones que expida Finexus se someterán a las siguientes reglas:

1. Los certificados de deuda de las obligaciones deben solicitarse a través del Portal Cliente o los canales de atención que se encuentran publicados en la página web www.finexus.com.co.
2. El certificado de paz y salvo se emitirá dentro de los 15 días hábiles posteriores al pago de la(s) obligación(es), se enviará copia de este al correo electrónico suministrado por el deudor en la documentación del crédito y se enviará la novedad de suspensión de descuento a la pagaduría dentro de los términos de las novedades operativas para la suspensión del descuento. La emisión del certificado de paz y salvo no tiene costo.
3. El deudor podrá solicitar a través de los canales de atención al cliente certificado de crédito al día, copia de tabla de amortización y/o cualquier otra documentación o información del crédito y su respuesta será enviada sin costo dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibido al correo electrónico suministrado por usted en la solicitud de crédito. La emisión de esta respuesta o documentos solicitados no tiene costo.
4. De acuerdo con la información suministrada, si el deudor no está de acuerdo con algún aspecto en la tabla de amortización de su crédito o los costos de este, puede solicitar una aclaración del detalle de la obligación y si desea desistir o reversarlo cuenta con cinco (5) días a partir de la fecha del desembolso del crédito para realizar la devolución del dinero haciendo uso de su derecho de retracto. Esta solicitud deberá tramitarse con anticipación a través de los canales de atención de Servicio Al Cliente, que se encuentran publicados en la página www.finexus.com.co.

FINEXUS S.A.S. no autoriza a sus empleados a cobrarle dinero por devolución o destrucción de documentación o agilidad en el desembolso. Si el deudor cancela o recibe solicitud de pago de dinero por estos conceptos le solicitamos comunicarse e informar de inmediato a la línea ética de FINEXUS S.A.S. que se encuentra en la página web www.finexus.com.co

II. INFORMACIÓN DE PERMANENTE DISPONIBILIDAD AL DEUDOR.

Finexus pondrá a disposición del consumidor de manera permanente durante la jornada de atención al público la siguiente información:

1. El monto a cancelar por concepto de la cuota del mes o período, con la discriminación del pago de capital, intereses y cualquier otra variable.
2. El capital pendiente de pago al inicio y al final del período.
3. La tasa de interés aplicada en dicho período. La indicación 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.
5. Como el crédito originado por Finexus es de cuota y tasa fija, Finexus entrega al consumidor la liquidación completa del crédito al momento de otorgarlo, por documento escrito que incluye toda la información señalada en los numerales 1, 2, 3 y 4 de este acápite, para cada uno de los períodos del crédito. Dicho documento es suscrito por el deudor en donde consta que recibió dicha información.
6. Finexus tiene a disposición del público puntos de información con personal que cuente con la capacitación y conocimientos requeridos para informar al cliente la integridad de las obligaciones que contrae con la firma del correspondiente contrato, la forma cómo se van a calcular y liquidar los intereses, la cuota y el crédito.

III. INSTRUCCIONES DE GIRO A TERCEROS

El deudor puede autorizar giros a terceros que le hayan prestado servicios de corretaje, intermediación, asesoría financiera para facilitar el otorgamiento de créditos en el mercado financiero de acuerdo a su capacidad de pago, sus bienes y perfil de riesgo, giros directo a entidades educativas por concepto de pago de servicios educativos primarios, secundarios o superiores, giros para pago de servicios de seguros de cualquier índole o cobertura y en general, giros a terceros que presten servicios o productos que desee adquirir a través del crédito. Estas instrucciones de giro las podrá realizar a Finexus para que este las deduzca del valor del crédito aprobado, al momento del desembolso, y gire las sumas correspondientes a los terceros que el deudor ha contratado por fuera de la relación de crédito establecida con Finexus.; estos valores no se computan como intereses teniendo en cuenta que Finexus no es el destinatario de dichos recursos y corresponde a instrucciones simples de giro impartidas por el deudor ;y Finexus actúa como un recaudador y girador de los recursos instruidos.

IV. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR DOCUMENTACIÓN DEL CRÉDITO Y CONSULTAS.

En virtud de la ley 1755 de 2015 Finexus cuenta con 10 días hábiles para resolver peticiones de documentos e información, prorrogables hasta por 10 días hábiles adicionales, siempre que la petición cumpla con los requisitos establecidos en la misma ley.

V. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES DE HABEAS DATA SOBRE INFORMACION FINANCIERA, CREDITICIA O COMERCIAL REGISTRADA EN BANCO DE DATOS ADMINISTRADAS POR OPERADORES DE INFORMACION.

Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador (Datacrédito / TransUnion (CIFIN), el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito dirigido al operador del banco de datos (Datacrédito / TransUnion (CIFIN), con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, se deberá oficiar al interesado para que subsane las fallas. Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.
2. Una vez recibido la petición o reclamo completo el operador incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.
3. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.
5. Para dar respuesta a la petición o reclamo, el operador o la fuente, según sea el caso, deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

6. Sin perjuicio del ejercicio de la acción de tutela para amparar el derecho fundamental del hábeas data, en caso de que el titular no se encuentre satisfecho con la respuesta a la petición, podrá recurrir al proceso judicial correspondiente dentro de los términos legales pertinentes para debatir lo relacionado con la obligación reportada como incumplida. La demanda deberá ser interpuesta contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “información en discusión judicial” y la naturaleza de la misma dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente y por todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme. Igual procedimiento deberá seguirse en caso de que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a la obligación reportada como incumplida, y este proponga excepciones de mérito.

7. De los casos de suplantación. En el caso que el titular de la información manifieste ser víctima del delito de falsedad personal contemplado en el Código Penal, y le sea exigido el pago de obligaciones como resultado de la conducta punible de la que es víctima, deberá presentar petición de corrección ante la fuente adjuntando los soportes correspondientes. La fuente una vez reciba la solicitud, deberá dentro de los diez (10) días siguientes cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación que se disputa, con los documentos allegados por el titular en la petición, los cuales se tendrán como prueba sumaria para probar la falsedad, la fuente, si así lo considera, deberá denunciar el delito de estafa del que haya podido ser víctima.

Con la solicitud presentada por el titular, el dato negativo, récord (scoringsscore) y cualquier otro dato que refleje el comportamiento del titular, deberán ser modificados por la fuente reflejando que la víctima de falsedad no es quien adquirió las obligaciones, y se incluirá una leyenda dentro del registro personal que diga –Víctima de Falsedad Personal–.

8. Silencio. Las peticiones o reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más. Si en ese lapso no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada.

VI. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER RECLAMACIONES DIRECTAS

El deudor puede presentar reclamaciones directas a Finexus respecto de las operaciones de crédito celebradas con este. En la reclamación se deberán describir los hechos enumerados de forma clara y en orden cronológico de forma respetuosa, las pretensiones, los fundamentos jurídicos, las pruebas que pretende hacer valer, los medios para recibir notificaciones, el destinatario de la reclamación y la firma e identificación del peticionario.

El deudor podrá presentar la reclamación directa por sí mismo o a través de apoderado. En caso de que el deudor la presente a nombre propio a través de correo electrónico, deberá efectuarlo desde el correo autorizado en la documentación del crédito suscrita por él para enviar y recibir notificaciones. En caso de que el deudor lo presente a través de apoderado, este último deberá remitir a Finexus el poder debidamente otorgado por el deudor.

Recibida la reclamación directa sobre la operación de crédito, Finexus cuenta con 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo para dar contestación completa, oportuna, clara y de fondo a la reclamación directa.

Efectuada la reclamación directa y transcurrido el plazo que tiene Finexus para dar contestación a la reclamación. Si está se encuentra o no respondida, el deudor podrá a su discreción acceder a la acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la presentación de la demanda correspondiente.

Para más información, el procedimiento se encuentra consagrado en el artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

VII. MODIFICACIONES.

Este documento podrá ser modificado por parte de Finexus de tiempo en tiempo.

VIII. LEY APLICABLE.

La normatividad aplicable a los servicios de Finexus se encuentra regulada en:

- Ley 1527 de 2012 modificada por la Ley 1902 de 2018, reglamentada por el Decreto 1008 de 2020 en materia de operación de libranza.
- Ley 1480 de 2011 reglamentada por el decreto 1074 de 2015 en material de operaciones de créditos realizadas por entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Ley 1266 de 2008 en materia de habeas data (tratamiento de información financiera y crediticia)
- Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias y complementarias, en materia de tratamiento de datos personales no regulados por la ley 1266 de 2008.
- Ley 2300 de 2023 en materia de cobranza.

IX. INTEGRACIÓN

Los presentes términos y condiciones se integran a la documentación del crédito que suscriben los deudores.