



PROCESO:
SERVICIO AL CLIENTE

**POLÍTICA DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR**

Vigente desde: 10/03/2025

Versión: 03

POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Fintra ha creado esta política para garantizar su cumplimiento en todas las interacciones, incluyendo la Ley 1328 de 2009 (Protección al Consumidor Financiero), que establece los derechos y deberes de los consumidores financieros y las obligaciones de las entidades financieras para asegurar una adecuada protección al consumidor.

Nuestra política tiene como objetivo facilitar el acceso al crédito para diversos grupos:

- **Microempresarios:** Brindamos oportunidades de crédito a pequeños empresarios que buscan expandir sus negocios y alcanzar sus metas financieras.
- **Emprendedores:** Apoyamos a aquellos que están comenzando sus propios proyectos empresariales, ofreciendo soluciones de financiamiento adaptadas a sus necesidades.
- **Trabajadores Sector Privado/Reportados:** Reconocemos la importancia de los trabajadores en la economía y les proporcionamos opciones de crédito para situaciones como saneamiento financiero, emergencias o inversiones personales.
- **Microempresarios Informales/Reportados:** hemos diseñado un producto dirigido específicamente a microempresarios informales de la ciudad de Barranquilla, ofreciéndoles financiamiento directo sin terceros para ayudarlos a reactivar sus negocios.
- **Personas Sin Historial Crediticio:** Creemos en la inclusión financiera y damos la bienvenida a aquellos que no tienen historial crediticio previo. Evaluamos otros factores para determinar su elegibilidad para el crédito.
- **Mujeres Cabezas De Hogar:** Reconocemos el papel fundamental de las mujeres en la sociedad y les ofrecemos acceso a crédito para apoyar sus proyectos personales y familiares.

En **Fintra**, nos regimos estrictamente por las normativas vigentes en materia de protección al consumidor. Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos como organización de generar un impacto positivo en el medio ambiente, en la sociedad y en la gobernanza (**ESG**), siempre considerando los legítimos intereses de los consumidores que acceden a nuestras líneas de crédito.

Nuestros productos y servicios están respaldados por la tecnología, lo que nos permite ofrecer soluciones ágiles con requisitos mínimos. Algunos aspectos destacados de nuestra política son: tasas de interés competitivas, seguro de

vida voluntario, amplios plazos de pago, tiempos ágiles de aprobación y desembolso.

COMPROMISO DE TODOS LOS COLABORADORES

Todos los colaboradores de **Fintra** están comprometidos a cumplir y respetar todas las etapas de atención al consumidor. Esto abarca desde la oferta comercial, la actividad publicitaria, la documentación requerida según la línea de crédito, así como la comunicación de las condiciones finales de aprobación y desembolso. Este compromiso se extiende al cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección al consumidor, así como a lo establecido en esta Política. Cualquier incumplimiento a estos compromisos se considera una falta grave, lo que podría resultar en un proceso disciplinario o la terminación por justa causa de la vinculación del colaborador con **Fintra**.

COMPROMISOS DE FINTRA EN TODAS LAS ETAPAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

A continuación, se establecen los compromisos de **Fintra** para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores en cada etapa de su actividad empresarial.

1. Suministro de información clara y adecuada para adquirir un producto

Los productos de **Fintra** son ofrecidos por asesores comerciales y digitales en los lugares donde la empresa tiene cobertura, con el objetivo de ofrecer acceso a soluciones de crédito que cubran las necesidades empresariales, personales o proyectos del mercado objetivo. Para garantizar esto, los asesores comerciales y digitales se comprometen a:

- ✓ Realizar procesos completamente transparentes y proporcionar información clara, completa y veraz a los consumidores del mercado objetivo interesados en los productos de **Fintra**.
- ✓ Brindar información sobre los productos a los consumidores, incluso a aquellos con historial crediticio negativo.
- ✓ Orientar al consumidor que decide acceder a un crédito con **Fintra**, en todas las etapas siguientes a la toma de la decisión.

Los productos de **Fintra** también son ofrecidos a través de la página web <https://fintra.co/>. Teniendo en cuenta lo anterior, **Fintra** se compromete en su página web a:

- ✓ Informar de manera clara cuál es el objeto social de **Fintra**, su misión, visión, objetivo empresarial y trayectoria en el mercado.
- ✓ Suministrar al consumidor la información de las líneas de crédito disponibles, los requisitos para acceder a ellos, los montos, las tasas de interés y cualquier otro aspecto indispensable para tomar una decisión de consumo que verdaderamente satisfaga los intereses del consumidor.
- ✓ Orientar al consumidor que decide celebrar el contrato de mutuo acuerdo, en todas las etapas siguientes a la toma de la decisión de adquirir un producto de **Fintra**.
- ✓ Contar con un canal de atención al usuario que permita al consumidor resolver inquietudes y consultas acerca de los productos en los que se encuentre interesado.
- ✓ Mantener actualizada la información sobre los canales de atención al consumidor.
- ✓ Contar con un canal de denuncias a través del cual el consumidor tiene acceso a comunicar cualquier situación irregular de manera confidencial. <https://fintra.co/lineaetica/>.
- ✓ Mantener actualizado el **Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales** que resguarda el derecho fundamental a la intimidad que tienen todos los consumidores.

2. La información clara, veraz, suficiente y comprensible en los documentos que contienen las operaciones de crédito de Fintra

Una vez el consumidor decide adquirir un producto de **Fintra**, esta se compromete a:

- ✓ Diseñar toda la documentación que se suministra al consumidor con letra legible.
- ✓ Suministrar de manera integral y previa toda la información relacionada con las condiciones del crédito que el consumidor adquiera con **Fintra**. Para ello, existen los formatos denominados **“Términos y Condiciones para el Otorgamiento de Crédito”** y **“Solicitud de Crédito”**, donde se informa de manera detallada, previa y por escrito, todos los requisitos y condiciones de los

créditos, tales como: costos, garantías, declaraciones previas al crédito, autorizaciones, gestión de cobranza, autorizaciones de cobro, política de tratamiento de datos y aceptación de los canales autorizados para la contactabilidad del consumidor.

- ✓ Redactar de manera clara, sin ambigüedades y con estricto cumplimiento de las normas vigentes de protección al consumidor que rigen las operaciones de crédito, todas las cláusulas contenidas en la documentación que los clientes firman con **Fintra**.
- ✓ Informar todos los costos asociados al crédito de manera suficiente en el momento de realizarse la operación de crédito.
- ✓ Entregar el **Plan de Pagos** que detalla los conceptos cobrados y que registrarán durante toda la vigencia del crédito.
- ✓ Informar que los créditos originados por **Fintra** en ningún caso superan el límite establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✓ Velar por que siempre se encuentren actualizadas las **Tarifas y Comisiones** en página web y físicamente en nuestras agencias, para que nuestros consumidores puedan consultar cada vez que lo requieran.
- ✓ Informar a los usuarios que **Fintra** no realiza cobros por concepto de estudios de capacidad, paz y salvo y consulta de centrales de riesgo. Los únicos cobros que en relación con los costos de originación del crédito los cuales son diferidos en el número total de cuotas, y que son debidamente informados por el asesor comercial y en la llamada de aceptación de las condiciones, son los siguientes:
 - **Seguro de Vida:** Es un contrato de seguro cuya finalidad es que el saldo de la obligación a cargo del deudor sea cancelado en caso de muerte o incapacidad total y permanente. El seguro de vida lo recauda **Fintra**, en nombre de la aseguradora.
 - **Aval/Fianza:** Es una garantía que respalda la obligación otorgada por **Fintra**, reduciendo el riesgo asociado al crédito. Esta garantía facilita el financiamiento para personas y negocios que enfrentan dificultades para obtener créditos debido a la falta de historial crediticio o garantías suficientes. Esta garantía se realiza por medio de una entidad del gobierno colombiano.
 - **Comisión MIPYME (microcrédito):** Es un concepto que la ley autoriza cobrar a las entidades, con el fin de incentivar el otorgamiento de microcréditos a comerciantes formales.

- **Orden de Pago a Terceros: Fintra** tiene como proveedor una fuerza comercial que se encarga de suministrar consumidores potenciales para el otorgamiento del crédito.

3. Información sobre la posibilidad de desistimiento del crédito

Informar a los consumidores que, en caso de no estar de acuerdo con las condiciones o los costos del crédito, tienen la posibilidad de solicitar el desistimiento de este dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha del desembolso. Durante este plazo, pueden devolver el monto total del dinero sin incurrir en costos adicionales ni penalizaciones de ninguna naturaleza. El desistimiento es una garantía adicional de calidad y transparencia en nuestro proceso de otorgamiento de créditos.

4. Adecuada atención al consumidor

Fintra se compromete a:

- a. Informar de manera clara y suficiente cuáles son los canales de atención que tiene disponibles para los consumidores.
- b. Mantener este documento actualizado y siempre a disposición de las partes interesadas.
- c. Responder de manera clara, comprensible y de fondo todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por nuestros consumidores, procurando siempre dar respuesta antes del vencimiento del término legalmente establecido.

5. Evaluación de nuestro producto y servicio

En **Fintra**, hemos creado la campaña "**Soy Transparente**", en la cual implementamos encuestas para medir el nivel de servicio y satisfacción del cliente referente a su experiencia al adquirir un crédito con nosotros. En estas encuestas, revisamos y entregamos información de los siguientes aspectos:

- Atención del asesor y conocimiento del producto
- Entrega de soportes
- Cobros adicionales
- Recomendaciones
- Información sobre canales de comunicación y de recaudo

6. Buenas prácticas en la elaboración y emisión de la publicidad

Fintra ofrece sus productos a los consumidores a través de los siguientes medios:

- a. **Página Web:** En la página web <https://fintra.co/>, se publican las diferentes alternativas de créditos, documentos, requisitos y costos asociados a cada una de las líneas de crédito, términos y condiciones de las pautas, entre otros.
- b. **Volantes:** Se emiten de acuerdo con el segmento de consumidores, informando los beneficios o campañas que se encuentren activas.
- c. **Pendones:** Utilizados para informar sobre las líneas de crédito y sus beneficios.
- d. **Redes Sociales:** Brindamos contenido de valor a la audiencia, con publicaciones permanentes sobre las líneas de crédito, sus beneficios y las líneas de contacto para gestionar la solicitud de crédito.
- e. **Pautas Digitales:** Generamos anuncios pagos en LinkedIn, Facebook e Instagram, para brindar información sobre las líneas de crédito y facilitar la solicitud de crédito a través de nuestra página web.
- f. **Piezas de Difusión Enviadas a las Pagadurías:** Para el conocimiento del producto, estas piezas son compartidas también por los asesores comerciales durante sus visitas.

Teniendo en cuenta los distintos medios empleados para brindar información sobre los productos y para emitir mensajes que tienen como finalidad influir en la decisión de adquirir un crédito, **Fintra** se compromete a:

- a. Incluir en las piezas publicitarias información que sea clara, veraz y suficiente.
- b. Emplear pautas publicitarias objetivas y subjetivas que sean claras, veraces y comprobables, que no tengan la potencialidad de inducir en error, engaño o confusión al consumidor, teniendo en cuenta el tipo de medio y canal empleado para difundir la publicidad.
- c. Verificar antes de la difusión de la publicidad que en ella se cumplan todos los requisitos previstos en las normas vigentes en materia de protección al consumidor.

7. Buenas prácticas de educación financiera al consumidor

Fintra cuenta con una plataforma de e-learning llamada *Impulsa*, dedicada a proporcionar cursos de educación financiera que son tanto prácticos como transformadores. Nuestro objetivo es empoderar a los consumidores, brindándoles las herramientas necesarias para alcanzar sus metas de manera eficiente. Los cursos de *Impulsa* son totalmente voluntarios y gratuitos, disponibles para todas las personas que tomen un crédito con **Fintra**.

Para la realización de cada curso, **Fintra** se compromete a:

- ✓ Elaborar contenidos de calidad que el consumidor pueda replicar fácilmente.
- ✓ Escoger los medios idóneos para difundir el contenido temático con el consumidor, empleando herramientas ilustrativas de ser necesario.
- ✓ Informar a todos los consumidores de esta plataforma.

8. Prácticas apropiadas de cobranza

Fintra está comprometida con las buenas prácticas a la hora de realizar la gestión de cobranza, por esto ha incorporado ciertas premisas que deben cumplir todos los colaboradores de la organización:

- ✓ Respetar al consumidor financiero.
- ✓ Utilizar mecanismos no invasivos, sin afectar la intimidad y buen nombre del deudor.
- ✓ Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros, conforme a la ley 2300 mejor conocida como **“Dejen de Fregar”**.
- ✓ No abusar de la posición dominante contractual frente al deudor.
- ✓ Brindar la información cierta, clara, precisa, suficiente, constante y oportuna, facilitando el desarrollo adecuado de la relación crediticia y permitiendo anticiparse a un posible incumplimiento.
- ✓ Los funcionarios que adelantan la gestión de cobro deben estar capacitados y preparados en todo momento, para promover las diferentes alternativas que ofrece **Fintra**.
- ✓ Los agentes de cobranza deberán hacer uso de la información única y exclusivamente para los fines de gestión de cobro, quedando prohibido compartir, depositar o guardar información en medios no autorizados,

dando cumplimiento a todas las medidas de Protección y de Tratamiento de Datos y Habeas Data.

- ✓ Brindar un acompañamiento continuo al consumidor en el proceso de normalización de las obligaciones a su cargo, indicándole saldos, conceptos de pago, estado ante centrales de riesgo, beneficios a los cuales puede acogerse y alternativas de solución a sus inquietudes. El fin último es, en lo posible, ayudar a que el consumidor normalice su situación financiera.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Consagrados en el estatuto del consumidor (ley 1480 del 2011). Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

- DERECHOS

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.
5. 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.

6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.
7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.
8. 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.
9. 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.
10. Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades tendrán acceso a los medios de comunicación masiva, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.
11. 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.
12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

- DEBERES

1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.
2. Analizar con atención la información que se le suministre en los mensajes publicitarios.
3. Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades.
4. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Cambios Efectuados al Documento
01	05/04/2023	- Creación del documento.
02	20/08/2024	- Actualización de la plantilla.
03	10/03/2025	- Modificación de algunos textos del documento.

ELABORADO POR Martha Villota	REVISADO POR Lina Vieda	APROBADO POR Catherine Desmoineaux
Profesional de Calidad	Jefe de Sostenibilidad y Servicio al Cliente	Gerente