



**PROCESO:** SERVICIO AL CLIENTE

**POLÍTICA DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR**

**Código:** SAC-DG-01

**Vigente desde:** 05/04/2023

**Versión:** 01

**CONTENIDO**

<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>	<b>3</b>
<b>COMPROMISO DE TODOS LOS COLABORADORES</b>	<b>4</b>
<b>BRINDAR INFORMACIÓN PARA ADQUIRIR UN PRODUCTO</b>	<b>4</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE LAS OPERACIONES DEL CRÉDITO</b>	<b>5</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA POSIBILIDAD DE DESISTIMIENTO DEL CRÉDITO</b>	<b>6</b>
<b>ADECUADA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR</b>	<b>6</b>
<b>EVALUACIÓN DE NUESTRO PRODUCTO Y SERVICIO</b>	<b>6</b>
<b>BUENAS PRÁCTICAS EN LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DE LA PUBLICIDAD</b>	<b>7</b>
<b>BUENAS PRÁCTICAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA AL CONSUMIDOR</b>	<b>8</b>
<b>PRÁCTICAS APROPIADAS DE COBRANZA</b>	<b>9</b>

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Este documento tiene como objetivo principal asegurar el correcto entendimiento y cumplimiento de las normas vigentes de protección al consumidor en todas las actividades realizadas en los diversos canales de atención de **Fintra S.A.S.** en el país. Establecemos procedimientos efectivos para garantizar la aplicación de esta política en beneficio de nuestros consumidores, en su compromiso con el respeto de los derechos del consumidor, **Fintra S.A.S.** ha establecido esta política para garantizar su cumplimiento en todas las interacciones.

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 S.A.S.**, nos regimos estrictamente por las normativas vigentes en materia de protección al consumidor. Nuestra empresa está comprometida con la responsabilidad medioambiental, social y gobernanza (**ASG**), siempre considerando los legítimos intereses de nuestros clientes 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 S.A.S.** están comprometidos a cumplir y respetar todas las etapas de atención al consumidor. Esto abarca desde la oferta comercial y la actividad publicitaria, hasta 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 este Código. Cualquier falta de cumplimiento de estos compromisos se considerará una falta grave, lo que podría resultar en un proceso disciplinario o la terminación por justa causa de la vinculación del colaborador con **Fintra S.A.S.**

## BRINDAR INFORMACIÓN PARA ADQUIRIR UN PRODUCTO

1. Los productos de Fintra son ofrecidos por asesores comerciales y digitales en los lugares donde la empresa tiene cobertura, con el fin de brindar acceso a facilidades de crédito para satisfacer las necesidades empresariales, personales o proyectos del mercado objetivo. Para asegurar esto, los asesores se comprometen a:
  - a. Realizar procesos completamente transparentes y proporcionar información clara, completa y veraz a los clientes del mercado objetivo interesados en los productos de **Fintra**.
  - b. **Fintra** se compromete a brindar información sobre sus productos a los consumidores, incluso a aquellos con historial crediticio negativo. Creemos en la importancia de ofrecer segundas oportunidades para satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar su calificación crediticia, lo que eventualmente les permitirá acceder a otros mercados financieros.
  - c. Orientar al consumidor que decide acceder a un crédito con Fintra, en todas las etapas siguientes a la toma de la decisión.
2. Los productos de FINTRA también son ofrecidos a través de la página web <https://fintra.co/>, donde contamos con un Chat de WhatsApp para una atención personalizada.

Teniendo en cuenta lo anterior, **Fintra** se compromete en su página web a:

- a. Informar de manera clara quien es **Fintra**, su misión, visión, su objetivo empresarial y trayectoria en el mercado.
- b. 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.
- c. Se encuentra publicada la información sobre los canales de atención al consumidor.

- d. El consumidor tiene acceso a comunicar cualquier situación irregular de manera confidencial por medio de nuestro canal de denuncias. <https://fintra.co/lineaetica/>.
- e. Contamos con un **Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales** que resguarda el derecho fundamental a la intimidad que tienen todos los consumidores.

## INFORMACIÓN SOBRE LAS OPERACIONES DEL CRÉDITO

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

- a. Que toda la documentación que firma el consumidor se encuentre con letra legible.
- b. Suministrar de manera integral y previa toda la información relacionada con las condiciones de los créditos que el consumidor adquiera con **Fintra**. Para ello, se emplearán los formatos denominados **“Términos y Condiciones para el Otorgamiento de Crédito”** y **“Solicitud de Crédito”**, donde se informa de manera detallada todos los requisitos y condiciones de los créditos, tales como, 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.
- c. Informar todos los costos asociados al crédito en el momento en que el consumidor decide adquirir el producto.
- d. Informar al consumidor que **Fintra** no le pedirá dinero ante ninguna de las siguientes situaciones:
  - Para acceder a un crédito.
  - Por concepto de estudios de capacidad.
  - Consulta en centrales de riesgo.
  - Generación de paz y salvos.

Los únicos cobros que el consumidor debe asumir 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.

Código: SAC-DG-01

Vigente desde: 05/04/2023

Versión: 01

- **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 clientes potenciales para el otorgamiento del crédito.
- Suministramos el **Plan de Pagos** que detalla los conceptos cobrados y que regirán durante toda la vigencia del crédito.
- El consumidor podrá consultar permanentemente las **Tarifas y Comisiones** en página web y físicamente en nuestras agencias.

A través de este documento, se busca garantizar el completo entendimiento del alcance de la obligación que contrae el deudor.

## 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 del mismo 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.

## ADECUADA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

**Fintra** se compromete a:

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

## 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, evaluamos los siguientes aspectos:

- Atención del asesor y conocimiento del producto.
- Entrega de soportes.
- Cobros adicionales.

**Código:** SAC-DG-01  
**Vigente desde:** 05/04/2023  
**Versión:** 01

- Recomendaciones.
- Información sobre canales de recaudo y comunicación.
- Principios: no sobreendeudamiento, transparencia en tarifas, prácticas apropiadas de cobro, mecanismos de quejas, comportamiento ético y privacidad de la información.

## **BUENAS PRÁCTICAS EN LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DE LA PUBLICIDAD**

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

- 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.
- Volantes:** Se emiten de acuerdo con el segmento de clientes, informando los beneficios o campañas que se encuentren activas.
- Pendones:** Utilizados para informar sobre las líneas de crédito y sus beneficios.
- 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.
- 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.
- 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.

**Código:** SAC-DG-01

**Vigente desde:** 05/04/2023

**Versión:** 01

## **BUENAS PRÁCTICAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA AL CONSUMIDOR**

Fintra ofrece una plataforma de aprendizaje en línea llamada Impulsa, que proporciona una serie de cursos personalizados según cada línea de producto. Estos cursos, diseñados para satisfacer las necesidades específicas de nuestros consumidores, ofrecen educación financiera de alto valor. Nuestro objetivo es empoderar a los clientes, brindándoles las herramientas necesarias para alcanzar sus metas económicas 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 contenido de calidad que el consumidor pueda replicar fácilmente.
- Escoger medios idóneos para difundir esta información con el consumidor, empleando herramientas ilustrativas de ser necesario.
- Informar a todos los consumidores de esta plataforma.

En el producto de microcrédito, durante el estudio que realiza el Asesor Comercial para evaluar los estados financieros del cliente P&G, se proporciona una capacitación sobre cómo elaborarlos, con el objetivo de que el cliente tenga una mejor comprensión de cómo organizar y manejar sus finanzas personales y las de su negocio.

## PRÁCTICAS APROPIADAS DE COBRANZA

**Fintra** no está de acuerdo con las prácticas abusivas 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 alternativas de normalización 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.

**Código:** SAC-DG-01  
**Vigente desde:** 05/04/2023  
**Versión:** 01

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Cambios Efectuados al Documento</b>
01	05/04/2023	- Creación del documento.