



# CÓDIGO CORPORATIVO **DE PROTECCIÓN** AL CONSUMIDOR

CÓDIGO: GJD-GA-POL-02 VERSIÓN: 02 VIGENCIA: 11-12-2023

**ELABORADO POR:**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diana Barros Rojas	Gerente Jurídico	

**REVISADO POR:**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Heidy Gallo	Directora SIC	

**APROBADO POR:**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Santiago Botero Jaramillo	Gerente General	

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA
1	Código Corporativo De Protección al Consumidor	14/09/2020
2	Actualización Código Corporativo De Protección al Consumidor	11/12/2023

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. Objetivo.....</b>	<b>4</b>
<b>II. Compromiso de todos los colaboradores de FINSOCIAL.....</b>	<b>4</b>
<b>III. Buenas prácticas de FINSOCIAL en todas las etapas de atención al consumidor.....</b>	<b>4</b>
1. La adecuada información a quien está interesado en adquirir un producto de FINSOCIAL .....	5
2. La información clara, veraz, suficiente y comprensible en el contrato que contienen las operaciones.....	5 - 7
de crédito de FINSOCIAL y en los documentos anexos.	
3. Información sobre la posibilidad de retracto del crédito.....	8
4. Adecuada atención al consumidor.....	8
<b>IV. Buenas prácticas en la elaboración y emisión de la publicidad de FINSOCIAL.....</b>	<b>8 - 9</b>
<b>V. Buenas prácticas de educación financiera al consumidor.....</b>	<b>9 - 10</b>
<b>VI. Buenas prácticas en materia de educación para la prevención y detección del fraude.....</b>	<b>10</b>
<b>VII. Buenas prácticas de educación financiera para los colaboradores de FINSOCIAL.....</b>	<b>10</b>
<b>VIII. Vigencia.....</b>	<b>11</b>

## I. OBJETIVO

La política empresarial contenida en este código está dirigida a asegurar el pleno respeto de los derechos del consumidor en todos los contactos y las relaciones que **FINSOCIAL** establezca con los consumidores con los que **FINSOCIAL** celebra contratos de créditos de libranza y consumo, contribuyendo a que los docentes del sector público, pensionados, mujeres emprendedoras y trabajadores independientes, quienes constituyen nuestro mercado objetivo, obtengan facilidades de crédito para satisfacer sus necesidades, de esta manera creamos nuevas oportunidades de inclusión financiera e innovación social.

Apoyados en la tecnología, ofrecemos productos y servicios ágiles, con mínimos requisitos, sin codeudor, con tasas de interés competitivas, amplios plazos de pago, y con ágiles tiempos de aprobación y desembolso.

Esta política corporativa de protección de los derechos del consumidor es una expresión de nuestro permanente compromiso con: i) el cumplimiento estricto de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, en especial aquellas referidas a operaciones de crédito y ii) la responsabilidad social, teniendo en consideración los legítimos intereses de los clientes que acceden a nuestras líneas de crédito de libranza y consumo.

En este sentido, el presente documento tiene como fin: i) asegurar el correcto entendimiento y la observancia de normas vigentes de protección del consumidor en cada una de las actividades que se realizan en todos los canales de atención en los que **FINSOCIAL** tiene presencia en el país y ii) establecer el procedimiento para una efectiva implementación del contenido de la presente política.

## II. Compromiso de todos los colaboradores de FINSOCIAL.

Todos los colaboradores de **FINSOCIAL** se comprometen a acatar y cumplir durante todas las etapas de atención al consumidor (oferta comercial, actividad publicitaria, recolección de la documentación requerida según la línea de crédito, comunicación de las condiciones finales de aprobación y desembolso), además de lo previsto en la normatividad vigente en materia de protección al consumidor, lo previsto en este Código. Su inobservancia se considerará una falta grave que puede conllevar la terminación por justa causa de la vinculación que tenga el colaborador con **FINSOCIAL**.

## III. Buenas prácticas de FINSOCIAL en todas las etapas de atención al consumidor.

A continuación se describen los compromisos que adquiere **FINSOCIAL** para la adecuada protección de los derechos de los consumidores en todas las etapas de la actividad empresarial.

## 1. La adecuada información a quien está interesado en adquirir un producto de FINSOCIAL.

Los productos de **FINSOCIAL** son ofrecidos por asesores comerciales que están dispuestos a desplazarse a las zonas más remotas del país, con la finalidad de lograr que el mercado objetivo pueda acceder a facilidades de crédito para satisfacer sus necesidades o financiar sus proyectos. Para ello, los asesores comerciales se comprometen a:

**A.** Adelantar procesos totalmente transparentes y otorgar toda la información de manera clara, suficiente y veraz a los consumidores del mercado objetivo que estén interesados en los productos de **FINSOCIAL**, para que la suscripción de cualquier contrato pueda efectivamente contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los consumidores y sus hogares.

**B.** Suministrar al consumidor la información relacionada con los productos de **FINSOCIAL** y a la posibilidad de adquirirlos inclusive al contar con historial crediticio con reportes negativos. Lo anterior, en la medida en que **FINSOCIAL** está convencido de la importancia de otorgar segundas oportunidades a los docentes, los pensionados y los trabajadores independientes para poder satisfacer sus necesidades al tiempo en que mejora su calificación crediticia, permitiendo así su inclusión, posteriormente, a otros mercados financieros.

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

**A.** Informar de manera clara cuál es el objeto de **FINSOCIAL**, su trayectoria en el mercado, su objetivo empresarial y sus datos de identificación.

**B.** Suministrar al consumidor, en la forma en que lo exige la normatividad vigente, información clara, suficiente y veraz sobre todos los productos que se encuentran disponibles. Especificando las modalidades de crédito disponibles, los requisitos para acceder a ellos, los montos y las formas de pago de las cuotas del crédito, las tasas de interés y cualquier otro requisito indispensable para tomar una decisión de consumo que verdaderamente satisfaga los intereses del consumidor.

**C.** Orientar al consumidor que decide celebrar el contrato de mutuo, en todas las etapas siguientes a la toma de la decisión de adquirir un producto de **FINSOCIAL**.

**D.** Contar con un canal eficiente de atención al usuario que permita al consumidor absolver inquietudes y ahondar en el conocimiento de los productos en los que se encuentre interesado.

**E.** Contar con políticas de protección de datos personales que resguarden el derecho fundamental a la intimidad que tienen todos los consumidores.

**F.** Contar con información visible acerca de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y permitir al consumidor acceder fácilmente a esta a través del redireccionamiento a su página web.

## 2. La información clara, veraz, suficiente y comprensible en el contrato que contienen las operaciones de crédito de FINSOCIAL y en los documentos anexos.

Una vez el consumidor decide adquirir un producto de **FINSOCIAL** y se procede a la celebración del contrato, **FINSOCIAL** se compromete a:

**A.** Diseñar toda la documentación que se suministra al consumidor con letra legible.

**B.** Suministrar de manera integral y previa toda la información relacionada con las condiciones de los créditos que el consumidor adquirirá con **FINSOCIAL**, de una manera completa, veraz, transparente, oportuna, verificable y comprensible. Para ello, se empleará el formato denominado “CONOCIMIENTO CLIENTE” para informar de manera detallada, didáctica, previa y por escrito, todas los requisitos y condiciones de los créditos, tales como, costos, garantías, información previa al otorgamiento, entre otros.

**C.** 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 los contratos que los clientes suscriben con **FINSOCIAL**.

**D.** Informar que los créditos originados por **FINSOCIAL** en ningún caso superan el límite establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**E.** Informar todos los costos del crédito de manera suficiente en el momento de realizarse la operación de crédito, incluyendo expresamente las particularidades de los costos asociados al mismo en los términos exigidos en la regulación vigente.

**F.** Informar a los usuarios que **FINSOCIAL** no realiza cobros por concepto de estudios de capacidad, consulta de centrales de riesgo, paz y salvos, prepagos del crédito. Los únicos cobros que en relación con los costos de originación del crédito se realizan al consumidor y que son debidamente informados, son los siguientes:

- Seguro de Vida: Es un contrato de seguro cuya finalidad es que el saldo de la obligación a cargo del consumidor sea cancelado en caso de muerte o incapacidad total y permanente del deudor. El seguro de vida lo recauda **FINSOCIAL** en nombre de la aseguradora.

- Seguro de Cumplimiento: Es un contrato de seguro celebrado entre una compañía de seguros y un tomador que en este caso es **FINSOCIAL**, en el que la aseguradora garantiza el cumplimiento por parte del cliente de unas obligaciones contenidas en la ley o en el contrato. Este seguro de tipo colectivo se le traslada en su cargo a los clientes con el fin de garantizar créditos en los que a través de la fianza sea nulo su recaudo o recuperación.

- Fianza: Para garantizar el cumplimiento de la obligación, **FINSOCIAL** ha desarrollado una alianza con Cooperativas autorizadas para que el crédito cuente con una garantía de afianzamiento que presta esa entidad. En caso de mora en el pago de las cuotas del crédito la afianzadora cubrirá los pagos a **FINSOCIAL**. La fianza la recauda **FINSOCIAL** en nombre de la cooperativa afianzadora.

La información que **FINSOCIAL** suministra a los consumidores sobre la existencia y costos del seguro de vida, seguro de cumplimiento y la fianza reposa en el documento denominado “CONOCIMIENTO DEL CLIENTE” donde se informan las condiciones previas al otorgamiento de la operación de crédito, así como en el contrato de mutuo y en el documento titulado “BIENVENIDO FINSOCIAL” que corresponde al Boletín de información de las Condiciones de Crédito, el cual contiene expresamente la existencia de la fianza, del seguro de vida y del seguro de cumplimiento, incluyendo las particularidades más importantes de cada uno de ellos. En estos documentos se le informa igualmente a los clientes que se encuentran en libertad de escoger la aseguradora o la entidad de afianzamiento de su preferencia, para garantizar su crédito.

- Tasa de estructuración: La tasa de estructuración corresponde a todos los costos transaccionales y operativos asociados a la originación del crédito, los cuales incluyen principalmente los costos operativos ante pagadurías y de administración del crédito por parte de **FINSOCIAL**, que garantizan inclusive el pago del saldo total de su obligación en caso de fallecimiento o incapacidad total o permanente del deudor, en algunas líneas de crédito. Esto se informa al consumidor de manera clara y expresa en el formato de “CONOCIMIENTO DEL CLIENTE – CONDICIONES DEL CRÉDITO” y en la página web de **FINSOCIAL**.

- Certificado de deuda: **FINSOCIAL** ofrece un certificado de deuda completamente gratuito pasados los primeros doce meses de vigencia de la obligación, posterior, el certificado de deuda tiene un costo de COP\$ 20.000 cada vez que el consumidor lo requiera. Este cobro se informa al consumidor de manera clara y expresa en el formato de “CONOCIMIENTO DEL CLIENTE – CONDICIONES DEL CRÉDITO” y en la página web de **FINSOCIAL**. El procedimiento de trámite y costo del certificado de deuda se encuentra publicado en la página web de **FINSOCIAL**: [www.finsocial.co](http://www.finsocial.co) en el link Servicio al cliente, servicios y trámites.

- Afiliación a la Cooperativa: Esta afiliación se cobra por una única vez y es descontado del desembolso del crédito.

- Sostenimiento afiliación cooperativa: El costo de sostenimiento de la cooperativa lo recauda **FINSOCIAL** en nombre de la Cooperativa afianzadora respectiva. Se puede iniciar el trámite para la devolución de este valor cuando se solicite la desafiliación a la misma.

Con la finalidad que el cliente no aporte un codeudor que garantice el pago de la obligación, para acceder a los créditos originados por **FINSOCIAL**, el cliente debe asociarse o estar asociado a una Cooperativa legalmente constituida que preste el servicio de afianzamiento, la cual puede ser la sugerida por **FINSOCIAL** o la que el cliente aporte para su aprobación. Los valores por concepto de afiliación a la cooperativa y aportes se le informan al cliente a través de la página web de las Cooperativas Afianzadoras [www.coophumana.co](http://www.coophumana.co) o [www.activa.co](http://www.activa.co), los cuales resultan opcionales si el Cliente decide otorgar la garantía de la Fianza con afianzadores diferentes a los sugeridos por **FINSOCIAL**.

**G.** Informar nuevamente de manera clara, veraz y suficiente, en el documento “OTRAS AUTORIZACIONES Y DECLARACIONES”, todos los cobros que podrían aplicar en el contrato de mutuo. A través de este documento, que busca garantizar el completo entendimiento del alcance de la obligación que contrae el deudor, se deja constancia de que el cliente ha recibido esta información y que cuenta con posibilidad de consultar permanentemente las tarifas a través de la página web. [www.finsocial.co](http://www.finsocial.co) en link “productos”.

**H.** Suministrar al consumidor al momento del desembolso del crédito, el boletín de información de las condiciones de crédito y su correspondiente tabla de amortización que regirán durante toda la vigencia del contrato de mutuo.

**I.** Informar al consumidor que puede realizar el pago anticipado de sus obligaciones crediticias en cualquier momento de la vigencia de la relación contractual. La información y procedimiento determinado para el prepago de las obligaciones, se encuentra documentado en el contrato que el cliente suscribe con la entidad e igualmente se encuentra publicado en nuestra página web.

### 3. Información sobre la posibilidad de retracto del crédito.

**A.** Informar a los consumidores que en el evento en que no estén de acuerdo con las condiciones o los costos del crédito, tienen la posibilidad de solicitar el retracto del crédito en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha del desembolso, plazo en el cual pueden efectuar la devolución total del dinero, sin costos adicionales ni penalizaciones de ninguna naturaleza. Esta es una garantía de calidad y transparencia adicional, otorgada en nuestro proceso de colocación de créditos. Esta prerrogativa no aplica para los créditos que cuentan con Garantía Mobiliaria (Finsocar, Finsomotos, FinsoCampo).

### 4. Adecuada atención al consumidor.

**FINSOCIAL** se compromete a:

**A.** Informar de manera clara y suficiente cuáles son los canales de atención al usuario que tiene disponibles para los consumidores.

**B.** Mantener actualizado y siempre a disposición de todos los colaboradores de **FINSOCIAL** el Manual de Atención al Consumidor SAC. Este Manual hace parte integral del presente Código.

**C.** Contestar de manera clara, comprensible y de fondo y con la solución a lo reclamado, todas las PQR presentadas por los consumidores, propendiendo por dar respuesta antes del vencimiento del término legalmente establecido para ello.

## IV. Buenas prácticas en la elaboración y emisión de la publicidad de FINSOCIAL.

**A. FINSOCIAL** ofrece los productos a los consumidores a través de los siguientes medios:

**B. Página web:** En la página web ([www.finsocial.co](http://www.finsocial.co)) se publican las diferentes alternativas de créditos, documentos, requisitos, políticas, costos asociados a cada una de las líneas de crédito, entre otros.

**C. Volantes:** La entidad emite volantes, de acuerdo al segmento de clientes, mediante los cuales se informan las líneas de crédito, sus beneficios y los datos de contacto del asesor. Dichos volantes se distribuyen de manera mensual.

**D. Pendones:** Mediante los cuales se informan las líneas de crédito y sus beneficios.

**E. Redes sociales:** En las plataformas de redes sociales se brinda contenido de valor a la audiencia, se realizan publicaciones con información de las líneas de crédito, sus beneficios y las líneas de contacto para para gestionar la solicitud de crédito. Estas publicaciones se realizan de forma permanente.



**F. Pautas digitales: FINSOCIAL** generar anuncios pagos en Google, Facebook e Instagram, con el fin de brindar información sobre las líneas de crédito y facilitar al cliente la respectiva solicitud mediante nuestra Landing Page.

**G. Brochure y cartilla del Aula Financiera:** Piezas publicitarias del programa de educación financiera para clientes de **FINSOCIAL**.

**H. Pautas radiales:** Mediante cuñas radiales se difunden las líneas de crédito ofrecidas por la entidad, sus beneficios y las líneas de atención.

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 consumo, **FINSOCIAL** se compromete a:

**A.** Incluir información en las piezas publicitarias que sea clara, veraz y suficiente.

**B.** Emplear proclamas 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 en la elaboración de las piezas quién es el consumidor destinatario del mensaje, para cerciorarse si el mensaje que será emitido es lo suficientemente claro.

**D.** 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

**E.** Seguir las recomendaciones previstas en la “Guía de buenas prácticas a través de influenciadores” elaborada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**F.** Seguir las recomendaciones previstas en la “Guía de buenas prácticas para el tratamiento de datos personales con fines de marketing y publicidad” elaborada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **V. Buenas prácticas de educación financiera al consumidor.**

**FINSOCIAL**, en alianza con la FUNDACION FINSOCIAL, ofrece un programa de capacitación sobre cómo realizar una planeación financiera personal y familiar, consejos para ahorrar, el correcto manejo de los recursos obtenidos con crédito y productos financieros disponibles en el mercado para lograr metas personales.

Si nuestros clientes deciden acceder a la capacitación ofrecida por **FINSOCIAL** en alianza con la FUNDACION FINSOCIAL, nuestros clientes expresan su consentimiento en el documento denominado “CONOCIMIENTO DEL CLIENTE” autorizando expresa e irrevocablemente a **FINSOCIAL** para recaudar en nombre de la FUNDACIÓN FINSOCIAL una donación que se descontará del desembolso de su crédito.

El valor de la donación lo podrán consultar en la página web [www.funfinsocial.org](http://www.funfinsocial.org), así como también el certificado de donación expedido por la FUNDACION FINSOCIAL a nombre de nuestro cliente.

Para la realización de esta capacitación, **FINSOCIAL** se compromete a:

- A.** Informar al consumidor el contenido temático completo de la capacitación.
- B.** Elaborar contenidos de calidad que sean fácilmente replicados por el consumidor en su vida diaria.
- C.** Escoger los medios idóneos para difundir el contenido temático, empelando las herramientas pedagógicas idóneas para cada caso.
- D.** Escoger a capacitadores que cuenten con los conocimientos y capacidades pedagógicas idóneas.
- E.** Informar al consumidor acerca de la donación que sea realiza a la FUNDACIÓN FINSOCIAL.

## **VI. Buenas prácticas en materia de educación para la prevención y detección del fraude.**

**FINSOCIAL** elaboró e implementó la campaña educativa "Soy Clara", diseñada con el objetivo de fomentar la cultura de prevención del riesgo de fraude entre los consumidores. Esta campaña se difunde a través de material audiovisual y mailing con consejos de seguridad que permiten mantener a los consumidores informados acerca de las diferentes modalidades de fraude a las cuales pueden verse expuestos y de las formas prácticas de proteger su información.

La divulgación de esta campaña se realiza a través de la página web y redes sociales con periodicidad mensual, así como el envío de mensajes de voz y texto a los números de contactos de los clientes con información acerca de las maneras de prevenir el fraude.

En la difusión de este tipo de campañas para la prevención y detección del fraude, **FINSOCIAL** se compromete a:

- A.** Difundir información que sea clara y veraz sobre los riesgos de fraude identificados.
- B.** Emplear lenguaje claro que le permita al consumidor comprender los riesgos a los que está expuesto y la mejor manera de mitigarlos.
- C.** Contar con las debidas autorizaciones exigidas en materia de protección de datos personales para difundir el contenido de la campaña.

## **VII. Buenas prácticas en las capacitaciones de educación financiera para los colaboradores de FINSOCIAL**

**FINSOCIAL**, consciente de la importancia de generar una cultura en materia de protección al consumidor de manera transversal en la organización, se compromete a:

**A.** Implementar capacitaciones anuales para sus colaboradores en materia de cumplimiento de las normas de protección al consumidor y de las normas generales y especiales aplicables a la actividad publicitaria. Este programa se dirige a los colaboradores que tengan dentro de sus actividades el planeamiento de la oferta comercial, la actividad publicitaria, las transacciones y la entrega de los correspondientes productos y a todos aquellos que tengan relacionamiento con los consumidores.

**B.** Implementar un programa de entrenamiento inicial para sus nuevos colaboradores, para que conozcan la normatividad vigente en materia de protección al consumidor, los compromisos de este Código y las consecuencias que implican su incumplimiento.

**C.** Elaborar y difundir un boletín mensual denominado “Cápsula legal” mediante el cual se les informa a todos los colaboradores sobre la adecuada aplicación de las normas de protección al consumidor y sobre novedades legislativas y regulatorias que tienen incidencia en la actividad empresarial de **FINSOCIAL**.

**D.** Elaborar y difundir videos bimestrales que se denominan “Minuto Legal” a través de los cuales se entregan consejos que fomentan la cultura de protección al consumidor en toda la organización.

## VIII. Vigencia.

La presente política empresarial rige a partir del 1 de enero de 2023 y sus modificaciones serán informadas a través de nuestra página web. [www.finsocial.co](http://www.finsocial.co)