



administra

 **REFINANCIA**

REGLAMENTO DE CLIENTES PRODUCTO LI\$TO PAGO A PLAZOS

1. TÉRMINOS:

- **Cliente:** persona natural que adquiere bienes y/o servicios del Comercio, y utilizando la financiación Li\$to Pago a Plazos, ofrecida por el Comercio, mediante el otorgamiento de un pagaré que posteriormente es descontado por el Patrimonio Autónomo Referencia Fenalco.
- **Comercio:** persona jurídica o natural que realice actividades comerciales previstas en el artículo 20 del Código de Comercio, que sea usuaria de Li\$to Pago a Plazos y lo ofrezca a sus Clientes como una solución de financiación en punto de venta.
- **Patrimonio Autónomo FC Referencia Fenalco:** Es el fideicomiso constituido en la Fiduciaria Colpatría S.A. para la explotación y administración de Li\$to Pago a Plazos -en adelante PA Referencia-
- **Operador:** Refinancia S.A.S y Referencia S.A.S., sociedades que tienen la calidad de operadores del producto Li\$to Pago a Plazos.
- **Gastos Administrativos de Cobranza (GAC):** suma de dinero cobrada al CLIENTE como consecuencia de la actividad de recordación y/o gestión de recuperación de cartera, desplegada por Refinancia derivada del incumplimiento del pago de la obligación garantizada mediante un pagaré otorgado por el uso de los productos de financiación. Los gastos administrativos de cobranza y/o reintegro de los mismos se causarán y liquidarán respecto a todas las obligaciones del CLIENTE que se encuentren en mora, atendiendo las normas y políticas aplicables sobre la materia implementadas por el Operador y/o Acreedor de la obligación, y en el evento que se adelante algún tipo de actividad de recordación y/o de recuperación de la cartera, que conlleve la utilización de la infraestructura de personal, administrativa, de recursos físicos, de telecomunicaciones y tecnológicos, entre otros; estos gastos administrativos de cobranza corresponderán hasta el treinta por ciento (30%) del valor total de la obligación incumplida, porcentaje que se liquidará dependiendo del saldo y de la altura de mora y serán asumidos por el CLIENTE, suma a la que se le adicionarán los intereses moratorios que se causen, las demás sanciones e indemnizaciones autorizados por la ley y pactados en el momento de la aprobación de la operación y los gastos de cobranza judicial y honorarios de abogado que se causen en caso de acción judicial o extrajudicial iniciadas para lograr el cobro de las sumas adeudadas al Acreedor..
- **Intereses Corrientes o Remuneratorios:** porcentaje calculado desde el momento de financiación hasta la fecha de corte y/o pago total de la obligación contenida en el plan de pagos de los productos de financiación, el cual .
- **Intereses de Mora o Moratorios:** valor cobrado al Cliente derivado del incumplimiento del pago de la obligación.
- **Pagos:** suma de dinero que ingresa por los diferentes canales de recaudo del Patrimonio Autónomo FC Referencia Fenalco, definidos por Refinancia, provenientes del Cliente Final para cumplir con sus obligaciones previstas en el plan de pagos de los productos de financiación.
- **Prepagos:** cancelación total de la obligación asumida dentro del plan de pagos del producto de financiación antes de la fecha pactada, por parte del Cliente.



administra

 **REFINANANCIA**

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO: Li\$to Pago a Plazos es una solución del Patrimonio Autónomo FC Referencia Fenalco, cuyo vocero es la Fiduciaria Colpatria S.A. en alianza con Referencia, Refinancia y Fenalco, que habilita al comercio para ofrecer planes de pago a plazos y a los Clientes para adquirir bienes o servicios mediante sistemas de financiación, soportados en una factura de venta o documento equivalente.

La financiación es otorgada directamente por el Comercio según las políticas y requisitos de crédito definidas para estos efectos. Para acceder al producto Li\$to Pago a Plazos, el Cliente deberá cumplir con las políticas y requisitos de crédito previamente establecidos, y en caso de aprobación, el Cliente otorgará y firmará un pagaré en blanco con carta de instrucciones, de manera física o virtual a favor del Comercio. Este pagaré posteriormente es descontado por el Patrimonio Autónomo FC Referencia Fenalco, quedando como acreedor de la obligación contenida en el mismo, y por ende, beneficiario de los pagos; posición que podrá ser cedida a un tercero, situación que será debidamente notificada al Cliente.

Las condiciones de la financiación están contenidas en un plan de pagos en donde expresamente se determina el interés corriente o remuneratorio que en todo caso no excede la máxima legal vigente, el plazo, las fechas de pago y el valor de las cuotas el cual incluye el capital, el interés remuneratorio o corriente, el monto de la prima de seguro y/o de la garantía, si aplica.

Este plan de pagos es entregado o enviado al Cliente una vez se apruebe la financiación y solamente podrá ser modificado en los siguientes casos, previa aprobación expresa por parte del Operador:

- Por solicitud del Comercio:
 - o Se pueden cambiar los valores, fechas y número de pagaré hasta antes del desembolso, con posterioridad a este solo se cambian las fechas bajo el proceso de operativo de prórroga
 - o Cuando la financiación corresponda a campañas especiales lideradas y acordadas por el Comercio se le informará al Cliente el nuevo plan de pagos por los medios de comunicación habilitados entre las partes, que podrá tener un mayor valor en la cuota por concepto de la reliquidación de intereses por ampliación del plazo o por incluir períodos de gracia.
- Por solicitud del Cliente: Se pueden modificar las fechas por prórrogas, cuando el Cliente manifiesta por Experiencia al Cliente que no puede realizar el pago en las fechas estipuladas y se analiza la viabilidad de esta petición.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1 Habeas data y protección de datos: El Cliente declara, acepta y reconoce que para acceder al producto Li\$to Pago a Plazos es necesario que suministre sus datos personales y financieros, e información y datos biométricos de carácter sensible, como elemento esencial de análisis y criterio determinante para el estudio y aprobación del producto Li\$to Pago a Plazos, lo anterior en cumplimiento de obligaciones y disposiciones legales.

www.listopagoaplazos.com

Teléfonos: 57 (1) 744 0777 y 01 8000 180 842

Dirección: Carrera 7 No. 32-93 Bogotá, Colombia.



administra

 REFINANCIA

Por esta razón, el Cliente otorga las siguientes autorizaciones:

3.1.1 Autorización para consulta y reporte centrales de riesgo y/o de información, operadores de información crediticia y/o de seguridad social: “Autorizo de manera previa, expresa, informada e irrevocable al PATRIMONIO AUTÓNOMO FC REFERENCIA – FENALCO BOGOTÁ y a REFERENCIA S.A.S, y a REFINANCIA S.A.S. y/o a quien haga sus veces y/o cualquiera de los cesionarios de todos los anteriores, y/o con cualquier entidad que descuenta, avale, garantice, como el FNG, el FGA o cualquier otro, así como las entidades que adquieran cartera o realicen cualquier operación relacionada con títulos valores otorgados por mí, para que, de manera independiente, toda la información que suministre, entregue, se genere actualmente y/o la que se genere en el futuro como consecuencia de las relaciones comerciales y/o contractuales establecidas con éstos y/o con los Establecimientos Afiliados de FENALCO, o información que exista o pueda existir en bases de datos, centrales de riesgo, central de información, operador de información crediticia, operadores de información de seguridad social, entidades del sistema de seguridad social, administradores y fondos de pensiones y cesantías nacionales o extranjeras, referente a mi comportamiento financiero, crediticio, comercial y/o de servicios, origen de fondos, origen de bienes, origen y monto de ingresos, aportes a seguridad social, sea consultada, capturada, recolectada, almacenada, procesada, operada, verificada, usada y reportada en cualquiera de las centrales de información y/o de riesgo de Colombia, operador de información o bancos de datos, para las siguientes finalidades: (i) como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual o comercial, cualquiera que sea su naturaleza, (ii) para adelantar una adecuada gestión y evaluación de los riesgos crediticios derivados de una relación contractual o comercial vigente, incluyendo sin limitarse, el otorgamiento de avales, la realización de descuentos o venta de títulos valores, para lo cual la información podrá ser comparada, contrarrestada y/o complementada con la información financiera, comercial, crediticia, de servicios interna y/o proveniente de terceros países; y para la elaboración y circulación a terceros de scores crediticios, herramientas de validación de ingresos, herramientas predictivas de ingresos y herramientas para evitar el fraude, entre otros. (iii) como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas, (iv) como herramienta para el ofrecimiento de productos o servicios propios o de terceros a través de cualquier medio o canal, (v) como herramienta para el inicio de cualquier cobro prejudicial o judicial, (vi) como herramienta para la prestación de servicios de originación y/o de administración de cartera. Igualmente autorizo entregar y/o poner a disposición mi información de las autoridades administrativas, jurisdiccionales y judiciales, a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, penal, fiscal o administrativa cuando sea solicitada en desarrollo de una investigación, y/o a otros operadores cuando tengan una finalidad similar a la que tiene el operador que entrega los datos o cualquiera de las finalidades antes mencionadas, y a que éstos directamente o a través de terceros delegados para estos fines, realicen estudio de seguridad y verificación de origen de fondos, en caso de que se requiera.”

3.1.2 Autorización para el tratamiento de datos personales: “Autorizo de manera previa, expresa, informada e irrevocable al PATRIMONIO AUTÓNOMO FC REFERENCIA – FENALCO BOGOTÁ y a REFERENCIA S.A.S, y a REFINANCIA S.A.S. y/o a quien haga sus veces y/o cualquiera de los cesionarios de todos los anteriores, y/o con cualquier entidad que descuenta, avale, garantice, como el FNG, el FGA



administra



REFINANANCIA

o cualquier otro, así como las entidades que compren cartera o realicen cualquier operación relacionada con títulos valores otorgados por mí, incluidas las entidades financieras, para que realicen la recolección, almacenamiento, uso y circulación de todos los datos personales, datos biométricos y datos financieros suministrados o aportados por mí por cualquier medio, sean incorporados en sus bases de datos con las finalidades previstas en las Políticas de Tratamiento de Datos y en el Reglamento de Producto del Cliente. Declaro que se me informó sobre el carácter facultativo de las respuestas y de la autorización relacionada con datos sensibles, así como de los derechos que como titular me asisten. Expresamente reconozco que los datos biométricos tienen el carácter de sensible y autorizo expresamente su tratamiento para fines de identificación, autenticación o validación de mi identidad. Igualmente manifiesto que se me informó, de manera previa, clara y expresa lo siguiente: (i) el Tratamiento al cual serán sometidos mis datos personales y la finalidad del mismo: (a) como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual o comercial, cualquiera que sea su naturaleza, y para cumplir con los derechos y exigir las obligaciones de la relación contractual existente (Ej. extractos, notificaciones, actividades de cobranza, entre otras), adelantados directamente por los beneficiarios de la presente autorización, o para compartir mi información personal con terceros contratados para ejercer labores propias y/o complementarias (Ej. entrega de correspondencia, procesos operativos o de riesgos) (b) para adelantar una adecuada gestión y evaluación de los riesgos crediticios derivados de una relación contractual o comercial vigente, incluyendo sin limitarse, el otorgamiento de avales, la realización de descuentos o venta de títulos valores, para lo cual la información podrá ser comparada, contrarrestada y/o complementada con la información financiera, comercial, crediticia, de servicios interna y/o proveniente de terceros países; y para la elaboración y circulación a terceros de scores crediticios, herramientas de validación de ingresos, herramientas predictivas de ingresos y herramientas para evitar el fraude, entre otros. (c) como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas, (d) como herramienta para el ofrecimiento de productos o servicios propios o de terceros a través de cualquier medio o canal, (e) como herramienta para el inicio de cualquier cobro prejudicial o judicial, (f) como herramienta para la prestación de servicios de originación y/o de administración de cartera, (g) para solicitarme directamente, o a través de los Operadores de Información o las Agencias de Información Comercial, nacionales o del exterior, toda la información relacionada con el cumplimiento de mis obligaciones crediticias, y la proveniente de terceros países, incluyendo información relacionada con los aportes realizados al Sistema de Seguridad Social. También para consultarla, intercambiarla, confirmarla, reportarla, analizarla, actualizarla, conservarla y retirarla, (h) para dar cumplimiento a las normas nacionales o extranjeras, referidas a la prevención de actividades ilícitas y al intercambio o suministro de información para efectos tributarios; (i) para actualizar, conservar, procesar, recopilar y utilizar mi información personal, y/o la documentación entregada, así no se haya concretado la relación contractual, conforme a las normas vigentes; (j) para que destruya toda la documentación física aportada en el proceso de solicitud del producto o servicio de mi interés, en cualquiera de los casos que fuera aprobado negado o desistido; (k) para llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras que lo requieran; (l) para ser entregada a las autoridades o entidades autorizadas con relación a sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y

www.listopagoaplazos.com

Teléfonos: 57 (1) 744 0777 y 01 8000 180 842

Dirección: Carrera 7 No. 32-93 Bogotá, Colombia.



administra

 REFINANANCIA

financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes; m) para aplicar encuestas de cualquier tipo.. (ii) el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles (menores de edad, estado de salud, datos biométricos); (iii) los derechos que le asisten como Titular; (iv) el derecho que tengo de conocer, acceder, corregir, suprimir, revocar o reclamar por el alcance de esta autorización, o por cualquier supuesta infracción sobre mis datos. Igualmente expresamente autorizo al PATRIMONIO AUTÓNOMO FC REFERENCIA – FENALCO BOGOTÁ y a REFERENCIA S.A.S, y a REFINANCIA S.A.S y/o a quien haga sus veces y/o cualquiera de los cesionarios de todos los anteriores y/o con cualquier entidad que descuenta, avale, adquiera cartera o realice cualquier operación relacionada con títulos valores otorgados por mí para que, de manera independiente o conjunta, me contacten y/o me envíen información y/o reportes de tipo comercial, de productos, publicitaria, estadística, legal, información de ofertas comerciales, asesoría o asistencia para administrar los productos y servicios de tales entidades y/o de cualquier otra índole, a mi teléfono móvil, fijo, correo electrónico, dirección física, redes sociales y/o cualquier otro medio de contacto o de comunicación suministrados por mí. Autorizo que este contacto pueda ser realizado directamente por personas o a través de llamadas automatizadas o robóticas. Así mismo, es de mi pleno conocimiento y responsabilidad que los datos suministrados de mi parte, incluyendo datos de mis referencias personales y/ familiares (teléfono móvil, fijo, correo electrónico y/o dirección física), podrán ser consultados en cualquier momento de la vigencia de la relación contractual definida entre las partes; en consecuencia el PATRIMONIO AUTÓNOMO FC REFERENCIA – FENALCO BOGOTÁ y a REFERENCIA S.A.S, y a REFINANCIA S.A.S. y/o a quien haga sus veces y/o a quien en el futuro ostente la calidad de acreedor y/o cesionario de todos los anteriores, podrán contactar a las personas reportadas como referencias personales y/o familiares para verificar mis datos y/o confirmar mi localización, y de esta forma mantener una relación comercial activa entre las partes, en caso de ser necesario. La política de tratamiento de datos del titular, sus cambios y actualizaciones, así como los cambios sustanciales que se produzcan en ésta se podrán consultar en los links <https://referencia.co/politicas-de-privacidad/> y/o <https://refinancia.co/politica-de-uso-de-la-informacion/>, o de los cesionarios de las obligaciones, y el Titular podrá hacer efectivos sus derechos, ante la Dirección de Soporte Operativo/Servicio al Cliente y/o en el correo electrónico contactenos@refinancia.co

3.2 Comunicaciones: El Cliente acepta como válidas las comunicaciones y notificaciones enviadas por correo físico, medios electrónicos (SMS, correo electrónico, etc), a las direcciones físicas, celular o correo electrónico suministrados por el Cliente; así como las publicaciones que se realicen en las páginas web del producto y/o del Operador. El Cliente acepta recibir llamadas telefónicas del Operador, mensajes de voz, texto SMS y/o correos electrónicos entre otros, por medio de las cuales se les solicita que se comunique con el Operador o se le da información relevante.

El Cliente se compromete, a mantener actualizados los datos suministrados al Operador, por lo menos una vez al año, así como a suministrar la información y los soportes que sean solicitados por el Operador; en caso de omitirse el cumplimiento de esta obligación, el Cliente acepta que será válida la comunicación enviada a la última dirección física o correo electrónico reportada por él por cualquiera de los medios dispuestos para estos efectos. Así mismo reconoce y acepta que, el Operador podrá igualmente requerirle cualquier información y/o documentación cuando lo estime pertinente.

www.listopagoaplazos.com

Teléfonos: 57 (1) 744 0777 y 01 8000 180 842

Dirección: Carrera 7 No. 32-93 Bogotá, Colombia.



administra



REFINANANCIA

3.3 Seguro de Vida de Deudor: Para la aprobación del producto Li\$to Pago a Plazos, se requiere que el Cliente contrate con una compañía de seguros autorizada por la Superintendencia Financiera, una póliza de seguro de vida deudor, a favor del acreedor que contemple amparos como incapacidad total y permanente y por muerte, cuyo monto asegurado deberá ser como mínimo el valor del crédito originado, y deberá ser endosada en caso de cesión de la obligación.

El Cliente podrá adquirir la póliza de la siguiente forma:

- (i) La Póliza podrá ser adquirida directamente por el Cliente y deberá aceptada expresamente por REFERENCIA S.A.S, y/o REFINANCIA S.A.S., en la que el PATRIMONIO AUTÓNOMO FC REFERENCIA – FENALCO BOGOTÁ sea el beneficiario de la misma, quien podrá cederla a favor de la entidad que adquiera la cartera respectiva, acreditando el pago de la prima, y sin que exista obligación de devolución de la prima por coberturas otorgadas. En caso de no realizar el endoso, de hacerlo en forma inoportuna o de realizarlo sin el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Operador, el Cliente autoriza al Operador para incluirlo en la póliza colectiva vigente al momento de la inclusión, y realizar el cobro de la prima dentro del plan de pagos.
- (ii) El Cliente podrá tomar la póliza colectiva contratada con la compañía de seguros seleccionada para estos efectos, suscribiendo, física o virtualmente la declaración de asegurabilidad y asumirá el monto mensual de la prima dentro de las cuotas del plan de financiación o del crédito. Póliza de la cual el beneficiario de es el PATRIMONIO AUTÓNOMO FC REFERENCIA – FENALCO BOGOTÁ y/o cualquiera de los cesionarios o adquirentes de la cartera, REFINANCIA S.A.S. tendrá la calidad de tomador; así mismo el Cliente acepta que el tomador o el beneficiario podrán cambiar en cualquier momento de compañía de seguros, para lo cual bastará que éste cambio sea notificado al Cliente. En este caso el Cliente conoce y acepta que su responsabilidad efectuar el pago de las primas de la póliza que están incluidas dentro del plan de pagos, puesto que el no pago genera la revocación de la misma por parte de la compañía de seguro.

Las condiciones de la póliza colectiva podrán ser modificadas en forma periódica acorde a la licitación ordenada por ley, en caso de que sea procedente, y para tal efecto el Operador notificará en forma previa el cambio de las condiciones del seguro tomado por cuenta del deudor.

Es entendido que ni REFINANCIA S.A.S. ni REFERENCIA S.A.S. son Compañías de Seguros ni Corredores de Seguros.

En caso de presentarse algún siniestro por el acaecimiento de los hechos objeto de cobertura de la póliza (incapacidad o fallecimiento), es responsabilidad del Cliente reportar esta situación al Operador, con el fin de efectuar la reclamación ante la compañía de seguros, dentro de los plazos definidos en la póliza.

3.4 Garantías Adicionales

El Operador y/o el PA Referencia podrán decidir que los planes de pago para respaldar la operación de financiación aprobada por Comercio y cedida posteriormente al PA FC Referencia Fenalco, cuenten con una



administra



REFINANCA

garantía adicional otorgada por el Fondo de Garantías -FGA- y/o cualquier entidad similar, la cual el Cliente con la firma de los documentos de originación acepta expresamente el otorgamiento de dicha garantía

En estos casos el Cliente acepta asumir el valor de servicio / comisión de la garantía más el IVA, como mecanismo de cobertura del riesgo de crédito, el cual se efectuará según las condiciones definidas al momento del desembolso sin lugar a devolución o reintegro por prepago de la mencionada financiación; este valor podrá ser descontado, en caso de ser procedente, del valor a desembolsar.

En este caso el Cliente declara conocer la garantía que concede el Fondo de Garantías -FGA- y/o cualquier entidad similar en favor del PA FC Referencia Fenalco y/o sus cesionarios, y en caso de incumplir la obligación a su cargo el Fondo de Garantías -FGA- y/o cualquier entidad similar podrá pagar al PA FC Referencia Fenalco y/o sus cesionarios por intermedio de su operador Refinancia S.A.S el porcentaje pactado de la obligación y, en consecuencia, operará a su favor la subrogación legal por activa, permitiendo al el Fondo de Garantías -FGA- y/o cualquier entidad similar directamente o a través de terceros contratados para estos efectos, adelantar las gestiones de cobro para recuperar el valor pagado, momento a partir del cual se generarán intereses de mora y gastos de cobranza a favor del el Fondo de Garantías -FGA- y/o cualquier entidad similar según el reglamento publicado en la página del respectivo fondo. El Cliente reconoce que el pago que llegare a realizar el Fondo de Garantías -FGA- y/o cualquier entidad similar a favor del PA FC Referencia Fenalco o sus cesionarios no extingue parcial, ni totalmente mi obligación

El Cliente conoce y acepta que su responsabilidad efectuar el pago del servicio de la garantía está incluido dentro del plan de pagos, puesto que el no pago genera la revocación de la misma por parte del Fondo de Garantías.

3.5 Responsabilidad por la adquisición de bienes o servicios: El Comercio deberá cumplir en todo momento las disposiciones legales en materia de protección al consumidor y de manera especial las obligaciones relacionadas con publicidad, información, garantías y derecho de retracto, en los términos del Estatuto de Protección al Consumidor y demás disposiciones que sean aplicables. El Comercio es el único responsable por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la garantía de calidad e idoneidad del bien o servicio respectivo, así como del suministro de información y en general de toda obligación emanada de la compraventa de los bienes y servicios. En consecuencia, ni el PA Referencia Fenalco ni el Operador, tienen incidencia ni responsabilidad alguna en las fallas presentadas en el servicio prestado o en los bienes entregados al Cliente por el Comercio, ni en las promociones ofrecidas, en su garantía o en las eventuales inconformidades que pudiesen presentarse con dichos productos, mercancías o servicios.

3.6 Proceso digital: En el evento que se tramite la solicitud de aprobación y el otorgamiento del pagaré de manera digital, el Cliente y el Operador podrán intercambiar mensajes de datos de acuerdo con lo definido en la ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012 y demás normas que los modifiquen o los complementen, en lo relacionado con acceso al canal virtual, firma digital o electrónica, y en consecuencia, cualquier transacción, instrucción, confirmación o envío de documentación realizada por el Operador y/o el Cliente mediante el uso del canal virtual, celular o electrónico, será entendido como válido, legítimo, vinculante y auténtico, y deberán seguirse los protocolos de seguridad que se recomienden en cada caso.

www.listopagoaplazos.com

Teléfonos: 57 (1) 744 0777 y 01 8000 180 842

Dirección: Carrera 7 No. 32-93 Bogotá, Colombia.



administra



REFINANCIA

Firma electrónica del pagaré: Las partes acuerdan que los mecanismos o técnicas de identificación personal o autenticación electrónica implementadas para usar la firma electrónica de este pagaré, cumplen con los requisitos de firma electrónica de la Ley 527 de 199, el Decreto 2364 de 2012 y demás normas que las adicionen y/o modifiquen. Las firmas electrónicas y/o digitales plasmadas en el pagaré y demás documentos digitales que soportan la operación de financiación, utilizadas para dar constancia de su suscripción, cumplen con los requisitos legales dispuestos para el efecto en la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y demás normas que las adicionen y/o modifiquen, lo cual ha sido informado previamente al Cliente.

El Cliente se compromete a actuar con sumo cuidado y debida diligencia frente a los mecanismos técnicos de identificación personal o autenticación, cumpliendo los protocolos de seguridad establecidos, y en general colaborando para que estos sean seguros y confiables.

Ley de circulación: Las partes, de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio y en la Ley 527 de 1999, han acordado que la Ley de Circulación de este pagaré será por un sistema de registro, custodia y anotación.

3.7 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos: El Operador tiene a disposición de los Clientes sus canales de contacto para que nos pueda elevar sus peticiones, quejas y reclamos, uno de ellos es a través de los servicios web de nuestra página www.refinancia.com.co. También lo puede hacer en nuestra sede principal en Bogotá Carrera 7a # 32-93 o a través de nuestro correo electrónico contactenos@refinancia.co. La solicitud debe contener sus datos personales, datos de contacto efectivos que permitan hacerle llegar la respuesta correspondiente, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja, reclamo o sugerencia.

3.8 Cesión de la obligación: El Patrimonio Autónomo FC Referencia Fenalco podrá, en cualquier momento, ceder a favor de una entidad el plan de financiación del producto Li\$to Pago a Plazos, para lo cual basta notificación en este sentido al Cliente, quedando el Cliente obligado a cumplir con las obligaciones de pago en las condiciones previstas al momento de la aprobación. En este caso el nuevo Acreedor eventualmente podrá tener unas políticas de aplicación de pagos diferentes, las cuales podrá ser consultadas por el Cliente en los canales de comunicación implementados para estos efectos.

4. PROCESO DE PAGO Y APLICACIÓN DE PAGOS: El Cliente está obligado a cancelar las cuotas en las condiciones -monto y fechas de pago- acordadas en el plan de pago de Li\$to Pago a Plazos, para lo cual el Operador podrá emitir un cupón y/o factura electrónica con la información correspondiente, que será remitido al Cliente por los medios de comunicación suministrados por éste.

4.1 Canales de Recaudo: Para poder cancelar las cuotas del plan de pagos de Li\$to Pago a Plazos, el Cliente podrá acceder a los diferentes canales de recaudo que se tienen destinados para estos fines, dentro de los que se encuentran los mencionados a continuación:

- a. **PSE:** Para realizar pagos mediante PSE ingrese a nuestra página web: www.listopagoaplazos.com y haga clic en el portal de pagos.

www.listopagoaplazos.com

Teléfonos: 57 (1) 744 0777 y 01 8000 180 842

Dirección: Carrera 7 No. 32-93 Bogotá, Colombia.



administra



REFINANCIA

- b. **Grupo Éxito:** Con el cupón que se puede descargar en el portal de pagos puede realizar pagos en cualquier caja registradora de todos los almacenes Éxito, Carulla y Surtimax del país, en efectivo o con tarjeta débito
- c. **Bancolombia:** Realice el pago de su cuota con el número de convenio No. 50444 PA REFERENCIA - FENALCO BOGOTÁ. Indique el número de convenio y dicte el número de su documento de identidad.
- d. **Colpatría:** Realice la consignación a la Cuenta Corriente No. 0121007242 a nombre de PA REFERENCIA – FENALCO BOGOTÁ. En la referencia debe escribir el número de documento de identidad de quien realizó la compra.
- e. **Débito Automático:** El Cliente puede autorizar a la Entidad Financiera que corresponda, para que debite de su cuenta bancaria, durante el plazo del plan de pagos del producto Li\$to Pago a Plazos, el valor que corresponda a la cuota mensual, intereses moratorios y cualquier otra cantidad que adeude o llegare a adeudar al PATRIMONIO AUTÓNOMO FC REFERENCIA FENALCO y/o sus cesionarios (BENEFICIARIO DEL PAGO) y se la entregue o traslade al BENEFICIO DEL PAGO, en la cuenta que para tal fin tenga abierta ésta con la Entidad Financiera.
Para estos fines el Cliente:
 - Se compromete a mantener fondos suficientes en la cuenta indicada para cubrir las operaciones y obtener la firma de parte de todos los titulares de la cuenta, en este documento o las copias del mismo que fueren necesarias, y en su defecto a asumir las consecuencias que se deriven de no declarar la condición de manejo de firmas conjuntas de la cuenta, liberando a la Entidad Financiera de toda responsabilidad, en caso de que aplique.
 - Acepta expresamente que BENEFICIARIO DEL PAGO efectúe la corrección del (los) número (s) de cuenta indicada, si en la verificación con la Entidad Financiera se evidencia un error en la misma y el número correcto es suministrado por mi o es conocido por BENEFICIARIO DEL PAGO por algún medio válido, con posterioridad a la firma de la presente autorización, en cuyo caso el BENEFICIARIO DEL PAGO conservará la correspondiente evidencia, bajo el entendido que es mi voluntad expresa el contar con una cuenta válida para que se efectúe el débito.

Así mismo, declaro que conozco y acepto que:

- a. Que el débito o cargo automático autorizado se podrá hacer ordinariamente durante el tiempo y la oportunidad indicadas por BENEFICIARIO DEL PAGO siempre que la cuenta señalada tenga fondos disponibles que cubra el valor total o parcial de la cuota y que, si el día del vencimiento de la cuota no fuere hábil, el débito o cargo correspondiente se hará el siguiente día hábil. Adicionalmente autoriza que en caso de que el débito o cargo no sea posible por insuficiencia de fondos disponibles en la fecha de pago, se podrán realizar intentos posteriores hasta lograr el cobro de la totalidad de las cantidades adeudadas.
- b. Que la Entidad Financiera se abstendrá de hacer el débito o cargo si no existen fondos disponibles que cubran el valor total o parcial de la cuota o cupo disponible que cubra el valor total o parcial de la cuota, según el caso, o si se presenta alguna otra causa que lo impida
- c. Que, si se quiere designar otro tipo o número de cuenta, o a otra Entidad Financiera, para la cancelación por débito automático de las obligaciones debidas a BENEFICIARIO DEL PAGO,

www.listopagoaplazos.com

Teléfonos: 57 (1) 744 0777 y 01 8000 180 842

Dirección: Carrera 7 No. 32-93 Bogotá, Colombia.



administra

 **REFINANANCIA**

debo cancelar el formato vigente y diligenciar una nueva autorización de débito, previa autorización de BENEFICIARIO DEL PAGO

- d. Que la autorización debe ser aprobada por el BENEFICIARIO DEL PAGO antes de que empiece a ejecutarse y solamente podrá ser revocada mediante comunicación escrita entregada al Operador con una anticipación no menor a sesenta (60) días a la fecha a partir de la cual se quiere hacer efectiva la cancelación, plazo que se contará a partir de la fecha en que BENEFICIARIO DEL PAGO reciba la notificación; en todo caso, esta previsión aplicará dando cumplimiento a las disposiciones legales que regulan el tema.
- e. Que cualquier reclamación o solicitud deberá dirigirla al Operador, por escrito, máximo dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario a partir de la ocurrencia del hecho que motive dicha reclamación o solicitud, reclamación o solicitud que deberá ser atendida en los términos previstos por la ley.
- f. El Cliente podrá en cualquier momento y sin que medie justificación alguna comunicarle a la Entidad con la que pactó el débito automático su solicitud de revocar la autorización del débito o revertir los pagos con cargo a sus tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, en todo caso, esta decisión no lo eximirá de cumplir con sus obligaciones utilizando cualquiera de los medios de recaudo definidos para estos fines

Para mayor información frente a los canales de recaudo, usted los podrá consultar en la página www.listopagoaplazos.com, lo anterior teniendo en cuenta que los mismos pueden ser susceptibles de modificación por el Operador, cesionario y/o entidad que acredite la calidad de acreedor del título valor

4.2 Estado de cuenta: El Operador pondrá a disposición del Cliente los estados de cuenta del producto Li\$to Pago a Plazos a través de los canales determinados para tales efectos. No obstante, el Cliente podrá en cualquier momento solicitar copia del estado de cuenta de su producto a través de los canales de contacto de servicio al Cliente dispuestos por el Operador, asumiendo los costos que estos puedan generar por este proceso.

4.3 Pagos: Los pagos realizados por el Cliente serán imputados en el siguiente orden: a gastos administrativos de cobranza (GAC) (si aplica), intereses moratorios (si aplica), comisiones de garantías y/o primas de seguros, intereses corrientes o remuneratorios, y finalmente a capital, sin perjuicio de que el Operador pueda imputar dichos pagos en forma preferente a otras obligaciones contraídas por el Cliente en forma directa o como garantes a cualquier título; en todo caso dicha aplicación podrá ser modificada sin autorización adicional por parte del Cliente, puesto que estas deberá cumplir con las políticas de aplicación de pagos del acreedor de la obligación.

4.5 Cuota a pagar: Bajo circunstancias normales del plan de financiación la cuota a pagar por parte del Cliente será la misma y las condiciones acordadas inicialmente se mantendrán durante toda la vigencia del mismo. No obstante en casos excepcionales este valor podrá ser modificado como consecuencia de variación de la máxima tasa legal vigente y la aplicación de abonos extraordinarios que realice el Cliente, con base en lo previsto en este Reglamento y en la política de aplicación de pagos.

www.listopagoaplazos.com

Teléfonos: 57 (1) 744 0777 y 01 8000 180 842

Dirección: Carrera 7 No. 32-93 Bogotá, Colombia.



administra



REFINANCIA

4.6 Abonos: El Cliente en cualquier momento de vigencia de la obligación podrá efectuar abonos extraordinarios parciales que se aplicarán al capital del producto de financiación, lo cual implica la disminución del saldo, la reliquidación de intereses y la reducción del valor de las cuotas futuras las cuales se pagarán en el mismo plazo inicialmente pactado. Dicha condición es procedente siempre y cuando la obligación se encuentre al día, y no se haya causado la siguiente cuota exigible, pues en ese evento se cubrirá el monto de las cuotas causadas, y el valor restante, y si hay lugar a ello, se aplicará según lo indicado anteriormente.

Acorde con la legislación vigente y/o las políticas de aplicación de pago del Acreedor, el Cliente podrá realizar en cualquier momento, y sin limitación alguna pagos totales o parciales a su obligación, en los canales de recaudo habilitados para estos fines. Por lo anterior si realiza un pago mayor al indicado en el cupón, el valor adicional se aplicará a capital, teniendo la posibilidad de elegir si el abono se realiza para generar una disminución del plazo o el valor de la cuota de la obligación. Cabe resaltar que de no informarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la consignación de dicho abono alguna de estas dos alternativas, el pago se aplicará para la disminución de plazo.

4.7 Prepagos: El Cliente tiene la posibilidad de hacer pagos anticipados del saldo pendiente de la obligación, en forma total, en cualquier momento, antes del vencimiento de la última cuota.

4.8 Recaudo de multiproducto: Cuando el Cliente tenga más de una obligación y no manifieste de manera específica hacia cuál obligación va dirigido el pago, Refinancia en calidad de Operador y administrador de la cartera abonará el pago a la obligación que presenta mayor altura de mora.

4.9. Incumplimiento de Cliente: En el evento de incumplimiento o constitución en mora de las obligaciones adquiridas y contenidas en los títulos valores otorgados por el Cliente por el producto Li\$to Pago a Plazos, se causarán a la obligación intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de las acciones legales que el acreedor del título valor que instrumente la obligación pueda presentar para exigir el pago de la misma y obtener el pago de la indemnización total de los perjuicios que con su incumplimiento, acción u omisión se le hubiera generado al acreedor, y se iniciará una gestión de cobranza preventiva, prejudicial o judicial, bajo los términos y condiciones mencionados a continuación:

(i) Los cobros que se hagan por gastos administrativos de cobranza y/o reintegro de los mismos, son diferentes y adicionales a las sanciones legales que contempla el título valor por el hecho del incumplimiento.

(ii) Gastos Administrativos de Cobranza (GAC): suma de dinero cobrada al Cliente Final como consecuencia de la actividad de recordación y/o gestión de recuperación de cartera, desplegada por Refinancia derivada del incumplimiento del pago de la obligación garantizada mediante un pagaré otorgado por el uso de los productos de financiación. Los gastos administrativos de cobranza y/o reintegro de los mismos se causarán y liquidarán respecto a todas las obligaciones del CLIENTE que se encuentren en mora, atendiendo las normas y políticas aplicables sobre la materia implementadas por el Operador y/o Acreedor de la obligación, y en el evento que se adelante algún tipo de actividad de recordación y/o de recuperación de la cartera, que conlleve la utilización de la infraestructura de personal, administrativa, de recursos físicos, de telecomunicaciones y tecnológicos, entre otros.



administra

 **REFINANCIA**

Estos gastos administrativos de cobranza corresponderán hasta el treinta por ciento (30%) del valor total de la obligación incumplida, porcentaje que se liquidará dependiendo del saldo y de la altura de mora y serán asumidos por el Cliente, así como los intereses moratorios y las demás sanciones e indemnizaciones autorizados por la ley y pactados en el momento de la aprobación de la operación, al igual que los gastos judiciales y honorarios de abogado que se causen en caso de acción judicial o extrajudicial iniciadas para lograr el cobro de las sumas adeudadas al Acreedor. Esta gestión podrá ser realizada por el Operador o por terceros contratados para tal fin. Estos gastos se liquidan sobre el menor valor entre el saldo de mora de la obligación y el valor del pago hecho por el Cliente en cada abono que efectúe mientras la obligación presente mora.

(iii) La gestión de cobranza pre judicial se iniciará una vez se verifique el incumplimiento de la obligación y se realiza mediante comunicación telefónica, SMS, o cualquier otro medios electrónicos o correo físico, de acuerdo con la información suministrada para estos fines.

(iv) El pago que se haga de las obligaciones objeto de gestión de cobranza se realizarán únicamente en las cuentas de recaudo debidamente comunicadas por el Operador o el acreedor de la obligación.

(v) Los pagos recibidos se aplicarán de acuerdo con la política vigente, en el siguiente orden:

1. Gastos administrativos de Cobranza (GAC)
2. Intereses Moratorios
3. Comisiones de garantías y/o Prima del Seguro de Vida
4. Intereses Corrientes o Remuneratorios
5. Capital

4.5 Cláusula Aceleratoria: El Cliente acepta que su incumplimiento en el pago de una o varias cuotas del producto Li\$to Pago a Plazos, podrá ocasionar la aplicación de la cláusula aceleratoria haciendo exigible la totalidad del saldo debido en los términos pactados en el pagaré suscrito para estos fines, así como también en el incumplimiento de las condiciones contempladas en la carta de instrucciones suscritas por el Cliente, tales como: a). Mora o incumplimiento en el pago en cualquiera de las cuotas pactadas, intereses, comisiones, garantías, prima de seguro de vida, y/o demás accesorios de cualquiera de las obligaciones a que se hace referencia en el punto dos de este documento; b). Si se llegare a solicitar, declarar o admitir a uno cualquiera de los otorgantes a reorganización, liquidación obligatoria, liquidación forzosa o judicial, acuerdo de reestructuración, toma de posesión de sus negocios, bienes y haberes o entrare en cualquier otro trámite de ejecución universal, lo anterior hasta el máximo grado permitido por la regulación aplicable. c). Por ser vinculado el Deudor, por parte de autoridades competentes a cualquier investigación o condena por delitos evidenciados en el código penal, referente al lavado de activos, o sea incluido en listas para el control y prevención de LA/FT administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera. e). En los demás casos de aceleración de los plazos previstos en la Ley.

4.6 Paz y Salvo: El Cliente podrá, una vez cancelada la totalidad de la obligación de Li\$to Pago a Plazos, solicitar el paz y salvo de la misma accediendo a la página web de Refinancia o por medio de los canales de recaudo dispuestos por el operador dispuestos en el punto 4.1 del presente documento.



administra



REFINANANCIA

5. ACTUALIZACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO: El Operador se reserva el derecho unilateral de modificar, limitar, ampliar, reducir y eliminar las condiciones y términos del presente Reglamento, dichas variaciones serán debidamente notificadas a EL CLIENTE, con una antelación mínima de diez (10) días calendario por el medio de notificación más adecuado, incluyéndose pero sin limitarse a: avisos a través de los estados de cuenta o mensajes de texto (SMS) o correos físicos o electrónicos, o avisos en la página web o en las oficinas de EL OPERADOR.

El texto del Reglamento puesto a disposición en el sitio Web del Operador tendrá prevalencia ante cualquier discrepancia con versiones impresas del mismo