

CONDICIONES GENERALES DEL CRÉDITO

El presente documento contiene las condiciones generales del crédito que **BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.** (el “**ACREEDOR**”) ha entregado y puesto a disposición del deudor o “**TITULAR**” del crédito de libre inversión. **PRIMERA – Desembolso:** La suscripción de la carta de aceptación de condiciones o el otorgamiento del pagaré en blanco con su respectivo instructivo de diligenciamiento por parte de **EL TITULAR** no obliga a **EL ACREEDOR** al desembolso del crédito por cuanto el otorgamiento del crédito queda sujeto a cumplimiento de políticas de riesgo de crédito, de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, disponibilidad de tesorería y crediticias; **EL ACREEDOR** no estará obligado a efectuar desembolsos o aplicación de créditos, entre otros, por cambio de las normas sobre encajes al sector bancario, por normas restrictivas de crédito, por cambios en la situación financiera o en el reporte de endeudamiento de **EL TITULAR**, por inclusión de **EL TITULAR** dentro de listas relacionadas con personas vinculadas con el lavado de activos o la financiación del terrorismo o por noticias públicas relacionadas con tales circunstancias. **EL TITULAR** autoriza expresa e irrevocablemente a **EL ACREEDOR** para que el desembolso del crédito aprobado se realice directamente al ALIADO detallado en la carta de aceptación de condiciones. **SEGUNDA – Requisitos para el desembolso.** En caso en que **EL ACREEDOR** otorgue el crédito y como condición precedente para el desembolso del crédito, **EL TITULAR** se obliga a suscribir un instructivo para el diligenciamiento de un documento suscrito con espacios en blanco para ser convertido en pagaré, o pagaré en blanco a la orden de **EL ACREEDOR**. Adicionalmente, **EL TITULAR** se obliga a tomar los seguros detallados en la carta de aceptación de condiciones. **TERCERA – Pagos:** **EL TITULAR** deberá realizar los pagos de las obligaciones a más tardar en la fecha de vencimiento de cada una de las obligaciones. Los pagos que **EL TITULAR** realice mediante cheque, sólo se entenderán realizados una vez el respectivo título se haga efectivo por **EL ACREEDOR**, por lo que **EL ACREEDOR** no tendrá por realizado el pago hasta tanto el importe del cheque haya sido efectivamente recibido por **EL ACREEDOR**. Todo pago efectivo que haga **EL TITULAR** se imputará, en su orden, a: honorarios por cobranza judicial o prejudicial, costas judiciales, seguros, interés de mora, interés corriente, capital y por último a sumas no vencidas. Con relación a la primera cuota de pago de las obligaciones, **EL TITULAR** reconoce y acepta que el valor de esa primera cuota puede corresponder a un período de tiempo mayor a un mes, evento en el cual se causan intereses remuneratorios sobre el período completo incrementando el valor de la primera cuota del crédito principal y eventualmente el valor de los capitales de los seguros. El valor a pagar por tal primera cuota del crédito principal y el valor del capital por la financiación de seguros se verá reflejado en el plan de pagos entregado por **EL ACREEDOR** a **EL TITULAR**. **CUARTA – Información de EL TITULAR:** **EL TITULAR** se obliga a registrar su dirección y domicilio en **EL ACREEDOR** y a notificar por escrito a **EL ACREEDOR** todo cambio de dirección a donde deben remitirse los estados de cuenta para su pago. **EL TITULAR** se obliga a actualizar por lo menos una vez al año la información correspondiente a su actividad económica y fuente de ingresos en los términos de la Circular Externa No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, norma que aplica a los establecimientos de crédito, lo cual es expresamente aceptado y reconocido por **EL TITULAR**, sin necesidad de requerimiento alguno por parte de **EL ACREEDOR**. **QUINTA – EL TITULAR** diligenciará todos los datos solicitados en el formulario de solicitud del crédito para el otorgamiento del seguro de vida que cubre el pago del crédito al **ACREEDOR** en caso de muerte del **TITULAR**; el seguro en todo caso cubrirán por un tiempo de al menos seis meses a partir de aceptado el siniestro (para más información sobre el cubrimiento del seguro de vida visitar la página web www.santanderconsumer.co). **SEXTA – Mantenimiento y financiación del seguro de vida:** **EL TITULAR** está obligado a pagar oportunamente y a mantener vigente el seguro de vida durante toda la vigencia del crédito. Los términos y condiciones para el mantenimiento y financiación de los seguros de vida los podrá consultar en www.santanderconsumer.co y en www.santander.com.co. **SÉPTIMA – Seguros:** Para conocer mayor información y/o términos y condiciones del seguro de vida deudores, de protección financiera, y de cualquier otro seguro, póliza o cobertura que fuere contratado en relación con el presente crédito, así como el endoso de los mismos, consulte las siguientes páginas web: www.santanderconsumer.co y www.santander.com.co. **OCTAVA – Políticas y mecanismos para la gestión de la cobranza preventiva y prejudicial:** **EL ACREEDOR** o quien represente sus derechos adelantará las gestiones de cobranza preventiva y prejudicial de manera directa y a través de terceros atendiendo a las disposiciones legales y a las instrucciones que sobre la materia ha impartido la Superintendencia Financiera de Colombia. La política de cobranza de **EL ACREEDOR** tiene como objeto facilitar a **EL TITULAR** un medio de recordación que evite el incumplimiento de la obligación y construir opciones con **EL TITULAR** que presentan dificultad para la atención de ésta(s) o estén en mora, con el fin de normalizar el pago de sus créditos y evitar acudir en lo posible al cobro judicial. Para este efecto, **EL ACREEDOR** suministra a **EL TITULAR** la información necesaria, clara y precisa que requiera para analizar su situación frente a la deuda y construir con **EL ACREEDOR** alternativas de pago que conlleven a la normalización de la misma. Con el fin de evitar que **EL TITULAR** incurra en mora o esta se incremente, **EL ACREEDOR** hace gestión preventiva o de cobro prejudicial. La gestión preventiva se lleva a cabo considerando el comportamiento histórico en el pago de sus obligaciones o el flujo de caja acreditado de **EL TITULAR** que evidencie riesgo para la atención oportuna de los créditos. Esta gestión se efectúa a través de recordatorios de pago. En

caso de mora, **EL ACREEDOR** inicia la gestión de cobro prejudicial desde el mismo momento en que se incurre en la falta de pago. **EL ACREEDOR** podrá realizar la gestión preventiva o de cobro prejudicial directamente con su personal interno dedicado a estos fines o a través de empresas de cobranza o terceros (personas naturales o jurídicas) delegados para tal fin. El directorio de las personas externas a **EL ACREEDOR** autorizadas para hacer gestión de cobro preventivo y prejudicial a los clientes se describe en su página web, www.santander.com.co, a disposición y consulta permanente para **EL TITULAR**. Las personas que realizan la gestión de cobranza están facultadas para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los clientes, acordes con los direccionamientos que les imparta **EL ACREEDOR**. Ninguna persona natural ni jurídica autorizada por **EL ACREEDOR** para hacer las gestiones de cobranza, está autorizada para recibir dinero de los clientes, a ningún título. Cualquier pago que deba realizar **EL TITULAR** a la(s) obligación(es) debe hacerlo únicamente a través de la caja de **EL ACREEDOR** a las oficinas del banco, los corresponsales bancarios o compañías de giros y transferencias con las cuales **EL ACREEDOR** ha celebrado un convenio de recaudo, lo cual será informado a **EL TITULAR**. Para efectos de la cobranza, se podrán utilizar contactos telefónicos, mensajería instantánea de WhatsApp si se dio la autorización, mensajes de texto, correo electrónico, correo masivo o personalizado y visitas. Los contactos telefónicos y personales se efectúan de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El BANCO podrá modificar los horarios mencionados siempre siguiendo criterios razonables y de conformidad con lo que indique la normativa aplicable. De acuerdo con los contratos de mutuo, los costos y gastos que causa la cobranza prejudicial deben ser pagados por **EL TITULAR**. Sin perjuicio de la gestión de cobro prejudicial que se inicia desde el mismo momento de impago de la(s) obligación(es), actualmente **EL ACREEDOR** cobra, en créditos de consumo como este, los siguientes costos y gastos: (i) Si el cliente cancela las sumas adeudadas antes de los 30 días calendario siguiente a la fecha de próximo pago/cuota, el Banco no cobrará la gestión realizada en este periodo. A partir de 31 días en mora, en esta etapa por la gestión de recuperación se cobrará el 5% + IVA sobre los valores en mora, (ii) a partir de 61 días de mora **EL ACREEDOR** cobrará sobre las sumas en mora el 15% de dichas sumas más el correspondiente IVA. Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial que se cobran a los deudores se determinan por el costo generado sobre cada utilización de algún medio de comunicación y de la actividad desplegada por **EL ACREEDOR**, incluyendo, los costos de operación y los de administración en la medida en que tales actividades implican un despliegue real de **EL ACREEDOR** encaminado efectivamente a la recuperación de cartera, y (iii) A PARTIR DEL DÍA 90 DE MORA LAS OBLIGACIONES EN ESE ESTADO ENTRARÁN A GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL, ETAPA QUE IMPLICA EL COBRO A CARGO DEL CLIENTE DE GASTOS JUDICIALES, ARANCELES Y/O COSTAS Y DE HONORARIOS DE ABOGADO. En esta etapa del proceso se cobrará el 15% más IVA, más las costas del proceso. **Nota:** El orden de prelación en la aplicación a cualquier pago efectuado en una mora igual o superior a 31 días, será el siguiente: a: honorarios de cobranza judicial o prejudicial, costas judiciales, seguros, intereses de mora, intereses corrientes, capital y por ultimo a sumas no vencidas. **EL ACREEDOR** informará las modificaciones a las políticas, procedimientos y mecanismos de cobranza prejudicial en su página web y en la forma establecida por el numeral 5º de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y en las disposiciones que la modifiquen o sustituyan. A partir del día 90 de mora las obligaciones en ese estado entrarán a gestión de cobro judicial, etapa que implica el cobro a cargo del cliente de gastos judiciales, aranceles y/o costas y de honorarios de abogado. **NOVENA - Costas y gastos:** Todos los gastos, costos e impuestos que se causen con ocasión del otorgamiento y cancelación del crédito son asumidos por **EL TITULAR**. **DÉCIMA – Pagos anticipados:** **EL TITULAR** tiene el derecho de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la correspondiente liquidación de intereses al día del pago anticipado, sin que proceda el cobro de intereses adicionales no causados, ni sanciones económicas. **DÉCIMA PRIMERA - Notificaciones:** **EL TITULAR** autoriza a **EL ACREEDOR** o a quien este designe o faculte para efectuar los envíos de correspondencia pertinentes que se encuentra a nombre de **EL TITULAR** a las direcciones que registre en el formulario de solicitud de crédito.

ADVERTENCIA EXIGIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio se informa a **EL TITULAR** que durante el período de financiación la tasa de interés no podrá ser superior a 1.5 veces el interés bancario corriente que certifica la Superintendencia Financiera de Colombia. Cuando el interés cobrado supere dicho límite, el acreedor perderá todos los intereses. En tales casos, el consumidor



podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses. Se reputarán también como intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. (artículo 68 de la Ley 45 de 1990).