

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES – FINANPRIMAS.

Usted como interesado en la financiación de la prima de una póliza de seguros, podrá libremente elegir entre: (i) hacer el proceso de solicitud de crédito por su propia cuenta, haciendo uso de los canales digitales que Finesa S.A. dispone para usted, caso el cual sólo se podrá realizar el proceso para personas naturales que sean ciudadanos colombianos; o (ii) que su intermediario de seguros, le asista y le acompañe en las gestiones de solicitud de su crédito, caso en el cual el usuario podrá ser persona natural o jurídica (ver numeral 6 de este documento). Para efectos de la segunda alternativa, usted deberá autorizar al intermediario para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, en cualquiera de estas alternativas, usted deberá firmar electrónicamente la totalidad de los documentos del crédito siempre y cuando usted ingrese por la primera alternativa, respecto a la firma de los documentos en el caso de la segunda alternativa tendrá la opción de firma los documentos electrónicamente o por medio de firma autógrafa y en el evento en el que le sea aprobado el crédito, este será desembolsado directamente a la compañía de seguros emisora de la póliza que usted ha escogido.

Si usted es un intermediario de seguros podrá ingresar a [www.finesa.com.co](http://www.finesa.com.co) y registrarse para realizar cotizaciones en línea, el diligenciamiento de la solicitudes de crédito de una persona a la que esté intermediando la adquisición de una póliza de seguro, envío de solicitud para firma electrónica por parte del usuario, adjuntar documentos para trámite de desembolso, descargar reporte de cartera, carta de bienvenida, certificaciones al día, paz y salvos y facturas de sus usuarios.

FINESA S.A. BIC (en adelante “Finesa”) no es una compañía de seguros ni un intermediario de seguros. A través de la línea Finanprimas, Finesa otorga créditos a personas para la financiación de la prima de una póliza de seguro que cumpla con los requisitos de elegibilidad que se describen en este documento. En consecuencia, Finesa no es responsable de las conductas ni por el cumplimiento de las obligaciones del contrato de seguro y póliza por parte de la aseguradora, así como tampoco lo es por las conductas ni por el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias de los intermediarios de seguros. Si usted decide solicitar a su intermediario de seguros que lo asista y lo acompañe en el procedimiento de solicitud del crédito, usted exime a Finesa de cualquier responsabilidad que se pudiera derivar de la conducta activa u omisiva, culposa o dolosa del intermediario en su gestión y acompañamiento. Finesa no tiene relaciones contractuales ni negociables con los intermediarios de seguros, quienes obtienen su remuneración directamente de las compañías de seguros con las cuales trabajan, y bajo las normas que rigen su función y actividad. Cualquier petición, queja o reclamo que tenga el usuario relacionado con la póliza de seguro o de sus derechos como consumidor financiero la deberá hacer llegar directamente a la compañía de seguros, y la que llegue a tener relacionada con la gestión y conducta del intermediario de seguros, la deberá hacer llegar directamente a este. Finesa no recibirá ninguna petición, queja o reclamo que tenga que ver con la póliza de seguros o la gestión y conducta del intermediario.

A continuación, se listan las características e información relevante de los créditos Finanprimas:

- Tasas de interés y plazos.** Para conocer las tasas de interés y plazos vigentes puede observarlas de la siguiente manera en la página web [www.finesa.com.co](http://www.finesa.com.co) y dar clic en la opción de “Condiciones de Crédito de Finanprimas”, la cual la encontrará en el pie de página (parte final) en “Información Útil”.

Recuerde que las tasas de interés y plazos de financiación disponibles pueden cambiar todos los meses.

- Pólizas de seguro objeto de financiación.** Finesa está en la capacidad de financiar pólizas de seguros emitidas por las siguientes compañías de seguros, según su ramo:

Ramo de seguros generales o de daños (ej: vehículos)	Ramo de personas (ej: salud)
Allianz <sup>1</sup>	Allianz (sólo pólizas de salud) <sup>2</sup>
Equidad Seguros <sup>3</sup>	BMI (sólo pólizas de ramo vida) <sup>4</sup>
SBS	Axa Colpatria
Chubb	Nacional de Seguros
Zurich	
Bbva	
Seguros Mundial	
Solidaria <sup>5</sup>	

<sup>1</sup> Allianz: Para realizar el pago a la aseguradora es necesario validar que el recibo este vigente.

<sup>2</sup> Allianz (sólo pólizas de salud): para financiación de pólizas de salud se debe validar la edad del cliente dado que el Usuario no puede superar los 75 años, en caso de que supere esta edad la solicitud de financiación deberá ser firmada por uno de los beneficiarios como codeudor de la póliza.

<sup>3</sup> Equidad Seguros (Ramos de seguros generales o de daños): (i) Se pueden financiar pólizas de RCE, siempre y cuando tenga vigencia anual (emisión original) y se legalice dentro los 30 días de inicio de vigencia.

<sup>4</sup> BMI (sólo pólizas de ramo vida Nova Vida): (i) la póliza debe ser modalidad de pago anual y (ii) no se podrán financiar pólizas que tengan beneficiario oneroso.

<sup>5</sup> Solidaria: No se financian pólizas patrimoniales ni colectivas.

Berkley	
Previsora	
Seguros del Estado <sup>6</sup>	
Qualitas	
Seguros Confianza <sup>7</sup>	
Global Seguros (Póliza educativas)	

FINESA S.A. BIC solamente ofrece financiación para el pago de la prima de aquellas pólizas de seguro que: (i) sean revocables, ya sea por el tomador o asegurado, o por la aseguradora (seguros del ramo generales) o solamente por el tomador o asegurado (seguros del ramo vida); (ii) pólizas en donde su vigencia no sea superior a 30 días, de ser así es necesario confirmar por escrito con la aseguradora que aún se encuentre activa y (iii) no se financian pólizas de seguro de cumplimiento ni similares.

FINESA S.A. BIC tendrá la capacidad de financiar pólizas con las siguientes aseguradoras HDI y Seguros Bolívar cuando se cumplan con los siguientes requisitos: (i) que se trate de una póliza revocable en donde Finesa figure como tomador y (ii) que sea una póliza de automóviles individual, copropiedades individual y/o ramos generales previa autorización escrita de Finesa.

### 3. Montos de financiación.

Monto mínimo a financiar	\$800.000
Monto máximo a financiar (sólo por canales virtuales)	\$500.000.000
Pago de la primera cuota a Finesa S.A.	Requisito para la financiación de la póliza
Montos superiores a \$30.000.000 usuario persona natural	El crédito quedará pendiente de aprobación por parte de FINESA S.A. BIC, quien podrá requerirle la remisión de documentos o requisitos adicionales que se le informarán por los canales de comunicación autorizados por Usted en la solicitud de crédito, todo en conformidad con la política de crédito de la Compañía.
Montos superiores a \$30.000.000 usuario persona jurídica	El crédito quedará pendiente de aprobación por parte de FINESA S.A. BIC, quien podrá requerirle la remisión de documentos o requisitos adicionales que se le informarán por los canales de comunicación autorizados por Usted en la solicitud de crédito, todo en conformidad con la política de crédito de la Compañía.

- 4. Primera cuota.** El valor de la primera cuota dependerá del ramo y tipo de póliza de seguro, y de la cantidad de días transcurridos desde el inicio de la vigencia de la póliza y la fecha del desembolso. El sistema de Finanprimas le determinará y mostrará el valor de la primera cuota, antes de que tome la decisión de solicitar el crédito. En cuanto a la forma de pago de la primera cuota, esta deberá hacerse solamente a FINESA S.A. BIC, a través de los medios que sean dispuesto sea por PSE a través de la página [www.finesa.com.co](http://www.finesa.com.co) o a través de los canales de recaudo de FINESA S.A. BIC usando como referencia el número del crédito.
- 5. Requisitos.** Los siguientes son los requisitos para la financiación de la prima de una póliza de seguros con Finanprimas. El hecho de solicitar un crédito, suscribir y aportar los documentos necesarios, y pagar la primera cuota, no implica que FINESA S.A. BIC haya aprobado el crédito, el cual podrá ser aprobado o rechazado conforme a las políticas de crédito de FINESA S.A. BIC:

Persona natural colombiana	Ser mayor de edad, aportando copia de la cédula de ciudadanía. Si no cuenta con la cédula por extravío, debe presentar el certificado de documento en trámite junto con copia legible de la licencia de conducción y/o del pasaporte vigente. Si la identificación es una contraseña (documento de identificación provisional durante el proceso de
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<sup>6</sup> Seguros del Estado: Se pueden financiar pólizas colectivas siempre y cuando tenga vigencia anual y se financien todos los vehículos de esta póliza.

<sup>7</sup> Seguros Confianza: Se pueden financiar pólizas del ramo Property, Responsabilidad Médica para Clínicas y Similares, Responsabilidad Civil Extracontractual (Independiente de contrato de cumplimiento), Responsabilidad Civil Profesionales Médica, Todo riesgo de Construcción y Montaje (Independiente de contrato de cumplimiento), Seguro de Daño a Mercancías contra Riesgo de Transporte Automático (Anticipado).

	obtención de la cédula de ciudadanía) se debe aportar copia legible de la licencia de conducción y/o del pasaporte vigente.
Persona natural extranjera	Ser mayor de edad, contar con cédula de extranjería y aportar una copia legible. Sólo con el pasaporte no se puede realizar el desembolso, es necesario que adjunte la copia de la cédula de extranjería que se encuentre vigente.
Persona jurídica – sociedad civil o comercial	Se requiere el certificado de representación legal y existencia de la sociedad y la cédula de ciudadanía del Representante Legal que firma la solicitud de crédito y los demás documentos que instrumentalizaran el crédito y aportarlos en copia legible. El certificado de representación legal y existencia de la sociedad no debe superar los 90 días de expedición. Para las sociedades en donde el certificado de representación legal y existencia no se relacionen los socios, se requiere que aporten copia del documento en donde se indican los socios con participación mayor al 5%. Si en el certificado se evidencia que la identificación (NIT) registrada corresponde a la cédula de una persona natural, la financiación deberá realizarse a nombre de la persona natural quien deberá quedar como titular del crédito y no del establecimiento de comercio.
Persona jurídica – copropiedad	Se requiere el certificado de persona jurídica vigente que expide la alcaldía y copia la cédula de ciudadanía del administrador, estos documentos deberán aportarlos en copia legible. Si no cuenta con el certificado de persona jurídica expedido por la alcaldía, debe presentar el acta de asamblea donde se nombra al administrador, el acta debe estar firmada por el presidente y la junta directiva.
Persona jurídica – parroquia	Se requiere el certificado de nunciatura apostólica y copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal, estos documentos deberán aportarlos en copia legible. El certificado de nunciatura apostólica no debe superar los 90 días de expedición.
Persona jurídica – iglesia cristiana	Se requiere el certificado expedido por el director del Ministerio de Asuntos Religiosos y copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal, estos documentos deberán aportarlos en copia legible. El certificado expedido por el director del Ministerio de Asuntos Religiosos no debe superar los 90 días de expedición y debe de tener los estatutos para conocer las facultades o limitaciones del Representante Legal.
Persona jurídica – entidades sin ánimo de lucro	Se requiere el certificado de personería jurídica y copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal, estos documentos deberán aportarlos en copia legible. El certificado debe de tener los estatutos para definir las atribuciones del Representante Legal y el nombramiento del mismo, asimismo debe de informar el objeto de la entidad.
Persona jurídica – Hospitales (IPS)	Se requiere el certificado de personería jurídica y copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal, estos documentos deberán aportarlos en copia legible. Los hospitales públicos, deben presentar el Certificado de la Superintendencia de Salud o del Gobernador del Dpto., donde esté el nombramiento del Gerente junto con los estatutos donde se indiquen las facultades.
Consorcio	Se requiere contrato de apertura, certificados de existencia y representación de cada una de las empresas para validar los socios y facultades y copia de la cédula de

	ciudadanía de los socios, estos documentos deberán aportarlos en copia legible. Los certificados de representación y existencia de las sociedades no deben superar los 90 días de expedición. Los documentos que instrumentalizan el crédito deben ser firmados por todos los socios.
Unión temporal	Se requiere contrato de apertura, certificados de existencia y representación de cada una de las empresas para validar los socios y facultades y copia de la cédula de ciudadanía de los socios, estos documentos deberán aportarlos en copia legible. Los certificados de representación y existencia de las sociedades no deben superar los 90 días de expedición. Los documentos que instrumentalizan el crédito deben ser firmados por todos los socios.

6. **Documentos del crédito:** Para efectos de solicitar y eventualmente acceder al crédito Finanprimas, el usuario deberá completar todos los campos de la solicitud del crédito, así como suscribir los términos y condiciones del crédito, un mandato irrevocable para la revocación de la póliza en ciertos eventos, una cesión irrevocable de derechos económicos del usuario bajo la póliza de seguro, y un pagaré en blanco con carta de instrucciones electrónico e inmaterializado. El usuario podrá leer y revisar detalladamente cada uno de los documentos que debe firmar en blanco, antes de tomar la decisión de contratar. Igualmente, antes de firmar electrónicamente los documentos, podrá leerlos nuevamente.
7. **Composición de una cuota de un crédito Finanprimas.** El monto de la cuota periódica incluirá un componente de capital y otro de intereses. La cuota del crédito Finanprimas no incluye ningún rubro adicional.
8. **Término de respuesta.** El término de respuesta respecto de la aprobación o el rechazo de un crédito a un usuario será de máximo cinco (05) días hábiles.
9. **Canales de pago y recaudo.** Finesa pone a disposición de los deudores los canales de pago publicados en su página web [www.finesa.com.co](http://www.finesa.com.co), observables en la opción “Medios de pagos”, la cual la encontrará en la parte superior de la página, donde podrá conocer los canales y métodos de pago físico o virtual en los cuales el usuario puede realizar los pagos de su crédito. O mediante la opción “Paga tu factura”; mediante la opción “Paga en línea”.
10. **Permanencia mínima y derecho de retracto.**

El deudor tiene derecho a retractarse del crédito dentro de los cinco (5) días siguientes de la suscripción de los documentos que instrumentalizan el crédito, siempre y cuando no se haya realizado el desembolso a la compañía de seguros.

Ahora bien, transcurridos los cinco (5) días para el ejercicio del derecho de retracto, siempre y cuando Finesa no haya desembolsado el crédito, el deudor podrá desistir de su crédito hasta antes de que ocurra el desembolso. En este evento, el deudor deberá asumir y reembolsar a Finesa todos los gastos en los que hubiera incurrido en su nombre en el proceso de otorgamiento del crédito y los gastos a que haya lugar.

En todo caso, una vez realizado el desembolso el deudor podrá terminar su relación con Finesa, prepagando total o parcialmente de forma libre y espontánea el crédito, en cualquier momento a través de los canales de pago y recaudo indicados en el numeral precedente. No existen cláusulas de permanencia mínima ni un número mínimo de cuotas.

Para ejercer el derecho retracto o desistimiento del contrato, según sea el caso, el deudor podrá comunicar su intención diligenciando los formularios de retracto o desistimiento, según sea aplicable, dispuestos por Finesa [www.finesa.com.co](http://www.finesa.com.co) y dar clic en la opción de “Formulario de retracto” o “Formulario de desistimiento”, los cuales se encuentran en el pie de página (parte final) en “Servicio al Cliente” y enviarlo al correo [clientes@finesa.com.co](mailto:clientes@finesa.com.co).

11. **Reversión del pago.** Si por cualquiera de los medios de pago electrónico que Finesa pone a disposición del usuario, y este haga un pago que sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, el usuario deberá informarlo a [clientes@finesa.com.co](mailto:clientes@finesa.com.co) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada. El usuario deberá notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar el pago para lo de su competencia.

12. **Vigencia de Finanprimas.** La línea de crédito Finanprimas está a disposición del usuario de manera indefinida, hasta que FINESA S.A. BIC disponga lo contrario. Sin embargo, el otorgamiento del crédito y su desembolso a la compañía de seguros estarán condicionados a la aprobación del crédito de conformidad con las políticas y procedimientos de FINESA S.A. BIC.

13. **Tratamiento de datos personales.** El usuario podrá consultar la política de tratamiento de datos personales de FINESA S.A. BIC en: <https://www.finesa.com.co/tratamiento-de-datos>. Por su parte, Los datos proporcionados a través de los formularios de recogida de datos del sitio web de FINESA S.A. BIC serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal del que es responsable FINESA S.A. BIC quien tratará los datos de forma confidencial y exclusivamente con la finalidad de gestionar la relación con sus usuarios y promocionar sus actividades. Asimismo, se bloquearán los datos cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para su finalidad, de conformidad con lo previsto en la legislación en materia de protección de datos. Pulsando el botón enviar del formulario, y habiendo marcado las casillas de autorización del tratamiento de los datos personales y/o aceptación de la política de tratamiento de datos personales, el usuario está manifestando su consentimiento de forma expresa encaminado a que sus datos puedan ser utilizados para el envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico o por cualquier otro medio. El Usuario podrá revocar el consentimiento prestado y ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a tal efecto al correo electrónico [datospersonales@finesa.com.co](mailto:datospersonales@finesa.com.co) indicando de forma visible el concreto derecho que se ejerce.

14. **Términos y condiciones de uso del sitio web de FINESA S.A. BIC.** La navegación y uso de la página web [www.finesa.com.co](http://www.finesa.com.co) se regirá por los términos y condiciones que podrán ser consultados en: <https://www.finesa.com.co/t%C3%A9rminos-y- condiciones>

15. **Firma electrónica.** Los documentos de solicitud y crédito de Finanprimas se firmarán por el usuario a través de un mecanismo de firma electrónica que ha dispuesto FINESA S.A. BIC, a través de una plataforma propia o licenciada de terceros, que cumple con la totalidad de los requisitos exigidos por la normatividad en Colombia sobre la materia. El usuario debe reconocer y aceptar que la firma electrónica correctamente estampada genera la manifestación de su voluntad encaminada a obligarse con FINESA S.A. BIC y a aceptar todos los términos, condiciones y contenidos de aquello que firma. Para efectos de la firma electrónica, el usuario debe aceptar que sus datos personales serán utilizados para ese efecto, incluyendo, pero sin limitarse a su correo electrónico, y al contenido de preguntas reto para la obtención de contraseñas de único uso (OTP por su sigla en inglés), entre otros. Toda la información que el usuario suministre y diligencie en el proceso de firma electrónica deberá ser completa, exacta, precisa, cierta y verdadera.

16. **Información para la solicitud del crédito.** El usuario acepta que para efectos de poder hacer la solicitud del crédito Finanprimas, y para posteriormente suscribir los documentos de crédito electrónicamente, deberá suministrar determinada información a FINESA S.A. BIC, incluyendo la siguiente:

- (a) En el Formulario de registro, se recopilará la siguiente información:
  - (i) información personal del usuario, incluyendo nombres y apellidos, tipo y número de identificación, correo electrónico, teléfono, dirección, ciudad de domicilio, empresa donde labora o fuente de sus ingresos, ocupación, y el origen de sus recursos;
  - (ii) información completa acerca de la póliza de seguros a financiar, aseguradora, número de póliza, si la póliza posee beneficiario oneroso, fecha de inicio de la vigencia de la póliza, fecha de vencimiento, entre otra información;
  - (iii) información necesaria para la solicitud de crédito como valor de la prima de la póliza de seguros, número de cuotas y valor de la primera cuota, entre otros;
  - (iv) en caso de que el usuario autorice pagar sus cuotas a través de débito automático, el formulario recopilará información relacionada con tipo de banco, tipo de cuenta, número de cuenta. Asimismo, en caso de aceptar el débito automático, el usuario deberá aceptar los términos y condiciones establecidos para el pago a través de débito automático contenidos en el sitio "Autorización para débito automático";
  - (v) la información entregada por el usuario al momento de su registro y en general la que suministre con ocasión del uso del sitio web de FINESA S.A. BIC, deberá ser completa, exacta, precisa, cierta y verdadera;
  - (vi) El usuario al registrar la información mencionada y hacer clic en la casilla de "Aceptar" aplicable, autoriza a

FINESA S.A. BIC o a quien represente sus derechos y a sus terceros aliados a utilizar, consultar, capturar, verificar, transferir, usar, circular, suprimir, transmitir, reportar, procesar, solicitar, divulgar, modificar y/o actualizar los datos personales, incluyendo, pero sin limitarse a Finesa Servicios S.A.S., Finesa Seguros Ltda., compañías vinculadas y/o terceros aliados.

17. **Términos y condiciones adicionales aplicables a los intermediarios de seguros.** Al ingresar y registrarse en el sitio web de FINESA S.A. BIC, ya sea directamente o a través de cualquier vínculo o enlace en Internet, el intermediario se obliga expresamente a cumplir con lo siguiente:

- (a) En caso de que un intermediario de seguros no esté de acuerdo con los términos y condiciones, debe abstenerse de acceder, registrarse o usar el sitio web de FINESA S.A. BIC.
- (b) En el registro de un intermediario para utilizar el sitio web de Finanprimas virtual para intermediarios, se recopilará la siguiente información: (i) Información del intermediario, incluyendo número de identificación, correo electrónico, teléfono contacto. (ii) Clave o contraseña para ingresar al portal de FINESA S.A. BIC.
- (c) Si el intermediario asistirá y acompañará a un usuario en el diligenciamiento de la solicitud del crédito y demás documentos del crédito, deberá diligenciar la siguiente información, para lo cual debe contar con autorización expresa del usuario para el tratamiento de sus datos personales, siendo responsabilidad exclusiva del intermediario el tratamiento de dichos datos de conformidad con sus políticas, y las normas aplicables, así como será el único responsable por los eventos de incumplimiento de las normas y la causación de perjuicios al usuario: (i) información personal del usuario, incluyendo nombres y apellidos, tipo y número de identificación, correo electrónico, teléfono, dirección, ciudad de domicilio, empresa donde labora o fuente de sus ingresos, ocupación, y el origen de sus recursos; (ii) información completa acerca de la póliza de seguros a financiar, aseguradora, número de póliza, si la póliza posee beneficiario oneroso, fecha de inicio de la vigencia de la póliza, fecha de vencimiento, entre otra información; (iii) información necesaria para la solicitud de crédito como valor de la prima de la póliza de seguros, número de cuotas y valor de la primera cuota, entre otros.
- (d) El intermediario de seguros que se registre y/o use el sitio web de FINESA S.A. BIC, o cualquier vínculo o enlace que remita dicho sitio web declara estar autorizado por parte del titular de la información para entregar información personal y privada a FINESA S.A. BIC. Igualmente, se obliga a que la información que suministre sea veraz, correcta e idónea; y a actualizar su información o datos cada vez que sea requerido por FINESA S.A. BIC.
- (e) Si desde la fecha en la que es remitida la información de un usuario y la póliza de seguros que pretende financiar, transcurren treinta (30) días calendario, sin que el crédito sea aprobado y/o sin que el usuario suscriba todos los documentos del crédito (siempre que hubiese sido aprobado); la información suministrada del usuario se bloqueará de la base de datos aplicable de FINESA S.A. BIC.
- (f)

18. **Prepagos:** Finesa le recuerda que usted es libre de realizar prepagos parciales o totales de su crédito en el momento y las veces que lo desee, sin lugar a ninguna restricción, ni penalidad o recargo a su cargo. Para realizar prepagos totales Usted deberá contactar a servicio al cliente de FINESA S.A. BIC para conocer su saldo a la fecha del prepago. Para hacer prepagos parciales no deberá realizar ningún procedimiento ante Finesa, solamente deberá realizar el prepago parcial en cualquiera de los canales de recaudo de FINESA S.A. BIC.

19. **Gastos de cobranza:** La gestión de cobranza implica el despliegue de una serie de actividades encaminadas a la efectiva recuperación de cartera con mora superior a cinco (05) días calendario, la cual será realizada por FINESA S.A. BIC o por terceros contratados para tal fin, quienes estarán facultados para efectuar acuerdos de pago. Los gastos y honorarios de cobranza serán trasladados al deudor, en el marco de las disposiciones legales y serán hasta del 20% del saldo en mora efectivamente recaudado, de conformidad con las tarifas que efectivamente sean cobradas a FINESA S.A. BIC por parte de los terceros a cargo de la gestión de cobranza. A la suma resultante, se debe adicionar el costo del IVA que grava dicho servicio y cuyo pago se encuentra a cargo del deudor.

**Usted elige libremente la póliza de seguros que desea financiar. Antes de firmar electrónicamente la solicitud y los documentos del crédito, asegúrese de que la póliza de seguros que desea financiar esté correctamente descrita en estos. Los valores de las primas de las pólizas de seguros son fijados por las compañías de seguros, asunto en el cual no interviene FINESA S.A. BIC.**

Podrá contactar a Finesa S.A. a través de cualquiera de los siguientes canales de atención al usuario: <https://www.finesa.com.co/contacto>, y podrá enviar sus peticiones, quejas y/o reclamos a través de: (i) correo electrónico a [clientes@finesa.com.co](mailto:clientes@finesa.com.co); (ii) por medio de nuestra página web [www.finesa.com.co](http://www.finesa.com.co) al dar clic en la opción “contacto” en la parte de “déjanos ayudarte” y/o (iii) vía telefónica al +57 (602) 4851190.

Vigencia: los presentes T&C entran en vigencia a partir del 01 de enero de 2026 y permanecerán vigentes hasta que FINESA S.A. BIC no los modifique y publique en su sitio web.