

TÉRMINOS Y CONDICIONES CRÉDITO DIRECTO S.A.S.

1. INFORMACIÓN GENERAL

La empresa **CRÉDITO DIRECTO S.A.S.**, identificada con el **NIT. 901.780.548-8**, domiciliada en Cota, Centro Empresarial Metropolitano Vía Siberia, Autopista Medellín, Bogotá-La Vega #Km. 3,5, Cota, Cundinamarca, con correo electrónico **financieracreditodirec@gmail.com** y teléfono **(+57) 318 469 2642**, se dedica principalmente al **otorgamiento de productos de financiación** (en adelante, los “Créditos”) dirigidos a personas naturales (en adelante, los “Clientes”), utilizando plataformas tecnológicas para la originación, gestión y administración de dichos productos.

Importante: Crédito Directo **no** es fabricante, proveedor ni vendedor de los bienes o servicios que el Cliente adquiere con el Crédito; actúa únicamente como un facilitador financiero para que el Cliente acceda a un crédito de consumo a través de un comercio aliado (el “**Aliado Comercial**” o “**Vendedor**”). Por esta razón, Crédito Directo no asume responsabilidad por fallas o defectos de los productos o servicios adquiridos. Cualquier reclamación relacionada con la calidad, garantía o funcionamiento del **Terminal** (dispositivo móvil financiado) deberá dirigirse directamente al Aliado Comercial donde se realizó la compra. Esto no afecta las obligaciones y derechos derivados del presente contrato de crédito entre el Cliente y Crédito Directo.

Canales de Atención al Cliente: El Cliente puede comunicarse con Crédito Directo para cualquier consulta, petición, queja o reclamo (PQR) a través del correo electrónico y teléfono mencionados arriba, así como otros canales que Crédito Directo disponga en su página web oficial. Crédito Directo se compromete a brindar soporte e información al Cliente de manera oportuna, y a atender cualquier PQR siguiendo las normas de protección al consumidor financiero aplicables.

2. DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de estos términos, a continuación se definen algunos conceptos clave utilizados en el contrato:

- **Aliado Comercial (Vendedor):** Establecimiento comercial aliado donde el Cliente adquiere el Terminal u otro bien/servicio financiado con el Crédito.
- **Cliente:** Persona natural que solicita y utiliza el Crédito otorgado por Crédito Directo.
- **Contrato de Crédito:** Conjunto de documentos que regulan el Crédito (incluyendo estos términos, pagaré, formulario de solicitud, cartas de instrucciones, anexo de seguro/fianza, etc.).
- **Crédito:** Financiación de consumo otorgada por Crédito Directo al Cliente para adquirir un Terminal (u otro bien/servicio) ofrecido por un Aliado Comercial.
- **Cuota:** Pago periódico que el Cliente debe realizar para reembolsar el Crédito, conformado por abono a capital, intereses, y de existir, costos de seguro de vida y fianza asociados.
- **Día Hábil:** Cualquier día que no sea sábado, domingo o festivo en Colombia, en el cual las entidades financieras operan normalmente.

- **Garantía Mobiliaria:** Garantía prendaria constituida sobre el Terminal adquirido, a favor de Crédito Directo, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente. Esta garantía respalda el crédito y faculta a Crédito Directo a tomar medidas sobre el Terminal (p. ej., inhabilitación) en caso de incumplimiento.
- **Pagaré:** Título valor suscrito por el Cliente en el que promete incondicionalmente pagar a Crédito Directo la suma adeudada, con carta de instrucciones para su diligenciamiento.
- **Fianza:** Garantía personal otorgada por un tercero (fiador o compañía de garantías) que respalda las obligaciones de pago del Cliente frente a Crédito Directo. En este caso se trata de una fianza comercial contratada con una sociedad especializada.
- **Seguro de Vida:** Póliza de seguro que cubre el saldo de la deuda en caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente del Cliente, con Crédito Directo como beneficiario.
- **Terminal:** El equipo terminal móvil (por ejemplo, teléfono celular) u otro bien objeto de la financiación otorgada.
- **Aplicación:** Software instalado en el Terminal que permite a Crédito Directo, entre otras funciones, inhabilitar remotamente el dispositivo en los casos autorizados por estos términos (mora, reporte de robo, etc.).
- **Mora:** Incumplimiento del Cliente en el pago de una o más cuotas en la fecha pactada, generando consecuencias como intereses moratorios, reporte a centrales de riesgo y posibles gestiones de cobranza.

Nota: Otros términos técnicos o legales utilizados en mayúscula en este documento tendrán el significado que aquí se les asigna o el que resulte de la ley aplicable.

3. OBJETO DEL CONTRATO Y SERVICIO OFRECIDO

El **objeto** del presente contrato es regular los términos bajo los cuales Crédito Directo otorga al Cliente un Crédito de consumo para financiar la compra de un Terminal, bajo las condiciones pactadas en la aprobación del crédito. Crédito Directo **desembolsa** los recursos directamente al Aliado Comercial (Vendedor) donde el Cliente adquiere el Terminal, una vez el crédito es aprobado. A cambio, el Cliente se obliga a devolver el monto financiado, junto con los intereses y demás cargos aplicables, en las cuotas y plazos acordados.

Crédito Directo actúa como entidad otorgante de crédito al consumo, no como vendedor del bien. Su servicio consiste en proveer financiamiento al Cliente para la adquisición del Terminal elegido, sirviendo de puente entre el Cliente y el Aliado Comercial. Todas las obligaciones del Cliente frente a Crédito Directo son independientes de cualquier disputa o inconveniente que surja con el Aliado Comercial o con el producto adquirido, por lo que el Cliente deberá continuar con sus pagos según lo pactado incluso si el Terminal presenta problemas de calidad o garantía (salvo que ejerza el derecho de retracto en los términos de la ley, ver sección correspondiente más adelante).

Crédito Directo se compromete a cumplir con la normatividad vigente de protección al consumidor financiero en materia de operaciones de financiación, y con la normativa de protección de datos personales, según aplique. Así mismo, pondrá a disposición del Cliente canales permanentes de

comunicación (línea telefónica, correo electrónico, página web, etc.) para atender sus dudas, brindar información sobre el estado de su crédito (saldo, cuotas pendientes, condiciones pactadas) y recibir pagos o notificaciones relacionadas con el crédito.

4. SOLICITUD Y APROBACIÓN DEL CRÉDITO

La solicitud de Crédito se gestiona a través de los Aliados Comerciales de Crédito Directo. El Cliente deberá diligenciar el formulario de solicitud correspondiente ante el Vendedor, suministrando información personal veraz, precisa y completa, y adjuntar los documentos requeridos. El Aliado Comercial verificará el cumplimiento de requisitos y remitirá la solicitud a Crédito Directo para su evaluación.

Estudio y Decisión: Todas las solicitudes de crédito serán analizadas por Crédito Directo, quien podrá aprobar o rechazar la solicitud con base en sus políticas internas de riesgo y verificación de datos. La aprobación del crédito puede estar sujeta a condiciones adicionales. En caso de **aprobación**, se informará al Cliente y al Aliado Comercial, y se procederá con la firma electrónica o autógrafa del Contrato de Crédito y documentos anexos. El desembolso del crédito se realizará directamente al Aliado Comercial para pagar el Terminal adquirido por el Cliente. En caso de **negación**, se le informará al Cliente, quien no adquirirá la obligación ni el bien bajo financiamiento.

5. REQUISITOS DEL CLIENTE

Para acceder a un Crédito con Crédito Directo, el Cliente deberá cumplir los **requisitos mínimos** que se enumeran a continuación (salvo dispensa expresa por parte de Crédito Directo en casos particulares):

- **Identificación:** Presentar la cédula de ciudadanía original y vigente (o documento de identificación válido, para colombianos o extranjeros según corresponda).
- **Línea Telefónica:** Tener una línea de teléfono móvil activa (número celular) a su nombre o de un familiar, en cualquier operador móvil colombiano.
- **Correo Electrónico:** Contar con una dirección de correo electrónico personal activa, para efectos de comunicaciones y notificaciones contractuales.
- **Referencia Personal:** Proporcionar al menos una referencia personal o familiar, incluyendo nombre completo y número telefónico de contacto de dicha persona, la cual podrá ser contactada por Crédito Directo para verificación de información o en caso de dificultades para contactar al Cliente.
- **Pago de Cuota Inicial:** Disponer de los recursos económicos suficientes para pagar al Aliado Comercial la **cuota inicial** del Terminal, según el porcentaje o monto establecido al momento de la simulación del crédito. Este pago inicial es obligatorio y no es financiado por Crédito Directo, por lo que el Cliente debe pagarlo directamente al Vendedor en el momento del desembolso.
- **Capacidad de Pago:** Contar con ingresos o capacidad financiera que le permitan asumir las cuotas del crédito. Crédito Directo podrá evaluar los ingresos declarados, historial crediticio

(consultando centrales de riesgo, con autorización del Cliente) y otros factores para determinar la viabilidad del crédito.

- **Otros:** Cumplir con la mayoría de edad (18 años cumplidos) y no tener impedimentos legales para contratar. Adicionalmente, el Cliente no debe estar reportado negativamente en listas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo u otras listas restrictivas internacionales, ni tener antecedentes penales que comprometan la legalidad de los fondos o su capacidad de pago.

Cumplir con estos requisitos **no garantiza** la aprobación del crédito, pero su incumplimiento puede ser causa de rechazo automático. Crédito Directo podrá solicitar documentación adicional (p. ej., comprobante de ingresos, extractos bancarios, etc.) para verificar la información proporcionada por el Cliente durante el estudio de la solicitud.

6. CONDICIONES DEL CRÉDITO

Los Créditos otorgados por Crédito Directo poseen las siguientes condiciones generales, que serán complementadas por las condiciones particulares informadas al Cliente al momento de la aprobación (monto financiado, plazo, tasa de interés, valor de cuotas, etc.):

- **Modalidad:** El Crédito es de **consumo a cuota fija**, bajo la modalidad de **crédito no rotativo**. Esto significa que el monto desembolsado se destina exclusivamente a la finalidad pactada (compra del Terminal) y sus pagos se realizan en cuotas acordadas, sin posibilidad de reutilizar el cupo una vez amortizado (no es una línea de crédito revolving). Cada cuota incluirá la porción de capital, los intereses causados a la tasa pactada y, de ser aplicable, el costo proporcional de la fianza y del seguro de vida.
- **Destino de los Recursos:** Los fondos del Crédito **solo podrán usarse** para pagar el Terminal móvil que el Cliente adquiera a través del Aliado Comercial. Las características (marca, modelo, precio) del Terminal financiado se consignarán en la solicitud de crédito firmada por el Cliente y en el comprobante de venta del Vendedor. **Está prohibido** destinar el Crédito a un fin diferente al indicado; cualquier desvío de recursos constituye un incumplimiento grave del contrato.
- **Cuota Inicial:** Como condición para el desembolso, el Cliente deberá pagar una **cuota inicial** mínima al Aliado Comercial con recursos propios (por ejemplo, un porcentaje del precio del Terminal, según la oferta aprobada). Esta cuota inicial **no es financiada** por Crédito Directo y debe ser pagada directamente al Vendedor en el momento de la compra, antes o simultáneamente al desembolso del crédito. El valor de la cuota inicial, así como el saldo financiado (monto del crédito), serán informados previamente al Cliente durante la simulación y aprobación del crédito.
- **Monto, Plazo y Cuotas:** El monto del Crédito, el plazo de financiación (número de cuotas) y el valor de cada cuota se establecerán en el documento de **Resumen de Financiamiento** o en el cronograma de pagos que se entrega al Cliente. Típicamente, el Crédito se pacta a plazos mensuales (p. ej., 6, 8 o 12 meses, según la política vigente y la oferta aprobada). Las cuotas serán de valor **fijo** en pesos colombianos, salvo los ajustes que procedan por

variaciones en tasas de interés de referencia si así se hubiese pactado (en general, Créditos de tasa fija).

- **Tasa de Interés:** Salvo que se indique una promoción especial (p. ej., 0% de interés en ciertos convenios), los Créditos generarán **intereses corrientes** a la tasa efectiva anual acordada al momento de la aprobación, la cual en ningún caso excederá la **tasa máxima legal permitida** para créditos de consumo. La tasa específica aplicable a su crédito estará consignada en el contrato o resumen entregado. Los intereses se liquidan y cobran junto con cada cuota pactada.
- **Pagos Anticipados (Prepagos):** El Cliente tiene derecho a **realizar pagos anticipados** al capital de la deuda, ya sea parciales o totales, en **cualquier momento** durante la vigencia del crédito, **sin incurrir en penalidad o costo adicional alguno**. Esto incluye la posibilidad de **cancelar anticipadamente** la totalidad del crédito antes de la fecha de vencimiento final, de conformidad con la Ley 1555 de 2012 que permite el prepago de obligaciones financieras sin sanción. Si el Cliente desea realizar un pago anticipado total o parcial, deberá notificarlo a Crédito Directo con al menos algunos días de antelación a la fecha en que pretende pagar, para que se liquide el saldo adeudado a esa fecha (intereses causados hasta el día del pago anticipado, y cualquier otro concepto aplicable). En caso de pago anticipado total, el Cliente solo pagará los intereses causados hasta la fecha efectiva del pago y no los intereses futuros no devengados, y deberá pagar también, de una vez, cualquier saldo pendiente por concepto del costo de la fianza o del seguro de vida (ver sección 7) que estuviera diferido en las cuotas.
- **Facilidad de Acceso a Información:** El Cliente tendrá acceso a la información esencial de su crédito de forma permanente a través de los canales dispuestos por Crédito Directo (página web, aplicación móvil si existe, o mediante consulta por correo/telefonía). A solicitud del Cliente, Crédito Directo proporcionará un estado de cuenta o certificación del crédito con el detalle de saldo, fechas de pago, intereses causados y demás información relevante, dentro de los términos de ley.

7. GARANTÍAS EN FAVOR DE CRÉDITO DIRECTO

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el Cliente bajo el Crédito, este se compromete a constituir y entregar a favor de Crédito Directo las siguientes garantías y documentos:

7.1 Pagaré

El Cliente suscribirá a favor de Crédito Directo un **Pagaré** con espacio en blanco y su respectiva carta de instrucciones. En este título valor, el Cliente promete incondicionalmente pagar a la orden de Crédito Directo las sumas adeudadas según el contrato de crédito. La carta de instrucciones autoriza a Crédito Directo a llenar los espacios en blanco del pagaré en caso de incumplimiento, de acuerdo con los términos pactados (por ejemplo, completar la fecha y monto de la deuda exigible).

El pagaré podrá ser **endosado o transferido** por Crédito Directo a terceros legítimamente (por ejemplo, a un cesionario del crédito o a un agente de cobro), siempre sujeto a lo dispuesto en estos Términos y Condiciones y a la legislación aplicable. El Cliente deberá firmar el pagaré de manera autógrafa o electrónica, según se le indique.

Si por alguna razón el pagaré original presenta errores, se extravía o se destruye, el Cliente se obliga a **suscribir un pagaré de reemplazo** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud que le haga Crédito Directo. La negativa injustificada a entregar un pagaré sustituto en tales circunstancias constituirá un incumplimiento del contrato.

7.2 Fianza (Garantía Personal)

La aprobación del Crédito queda **condicionada** a que el Cliente cuente con una **Fianza** vigente que respalde sus obligaciones. Esto significa que un tercero (fiador), típicamente una compañía especializada, garantice el pago del crédito en caso de que el Cliente incumpla. Crédito Directo tiene una alianza con **FOGADE S.A.S.** (Fondo de Garantías y Desarrollo S.A.S.), sociedad comercial especializada en otorgar fianzas, para que actúe como fiadora de las obligaciones del Cliente bajo el crédito. La fianza de Fogade respalda el crédito a cambio del pago de una **comisión** que estará a cargo del Cliente, más el IVA correspondiente, suma que Crédito Directo recaudará del Cliente en nombre de FOGADE. Este costo de la fianza puede ser financiado dentro de las cuotas del crédito (es decir, prorrateado en las cuotas mensuales) o cobrado al inicio, según se informe en las condiciones particulares.

El Cliente tiene la libertad de **contratar la fianza con un proveedor distinto** a Fogade, siempre y cuando dicho proveedor y la fianza ofrecida cumplan con los requisitos exigidos por Crédito Directo. Estos requisitos incluyen, entre otros: (i) que la entidad fiadora sea una sociedad legalmente establecida en Colombia con al menos cinco (5) años de experiencia en el mercado de garantías; (ii) que no se encuentre en proceso de disolución, liquidación o insolvencia; (iii) que se dedique regularmente al otorgamiento de fianzas; y (iv) que expida un **certificado vigente** (con fecha no mayor a 5 días hábiles) donde conste que Crédito Directo es el **único beneficiario** de dicha fianza. El texto o póliza de la fianza alternativa deberá ser aprobado por Crédito Directo para verificar que brinda cobertura suficiente y condiciones equivalentes a las exigidas. Si el Cliente no presenta una fianza propia que sea aceptable para Crédito Directo antes del desembolso, deberá adherirse a la fianza ofrecida por Fogade u otro aliado designado por Crédito Directo, asumiendo el costo correspondiente.

La fianza garantiza a Crédito Directo el pago del saldo del crédito en caso de mora prolongada o incumplimiento definitivo del Cliente. Sin embargo, **no exime** al Cliente de su obligación principal de pago: si la fiadora (Fogade u otra) llegase a pagar la deuda, ésta quedará legalmente facultada para repetir contra el Cliente por las sumas pagadas (subrogación en los derechos del acreedor). Por ello, es siempre preferible que el Cliente cumpla puntualmente para evitar generar reclamaciones de la fiadora en su contra.

7.3 Seguro de Vida

Durante toda la vigencia del crédito, el Cliente deberá mantener vigente un **Seguro de Vida** que cubra los eventos de fallecimiento o **incapacidad total y permanente** del Cliente, por un monto asegurado no menor al saldo del crédito (se establece como referencia un mínimo de **\$1.000.000** de cobertura). Este seguro tiene como fin garantizar que, en caso de muerte o incapacidad severa del Cliente, exista una indemnización que cubra el pago de la deuda, protegiendo así a su familia y permitiendo a Crédito Directo recuperar el saldo insoluto. El beneficiario oneroso del seguro de vida deberá ser siempre Crédito Directo, hasta por el monto de la obligación pendiente.

Crédito Directo cuenta actualmente con una **póliza colectiva de seguro de vida** vigente con **Seguros Mundial**, a la cual los Clientes pueden adherirse fácilmente. Si el Cliente no presenta una póliza de seguro de vida propia que cumpla con los requisitos (descritos abajo), será inscrito en dicha póliza colectiva. El costo de la prima del seguro de vida, a cargo del Cliente, podrá ser financiado dentro de las cuotas del crédito o cobrado por separado según se indique en los documentos del crédito.

Al igual que con la fianza, el Cliente es libre de optar por una **aseguradora diferente**, siempre que la póliza ofrecida cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

- La aseguradora debe estar **legalmente autorizada** para operar en Colombia y bajo supervisión de la **Superintendencia Financiera de Colombia**.
- La póliza debe estar vigente durante todo el plazo del crédito y no debe ser cancelada antes de tiempo sin notificar a Crédito Directo.
- La aseguradora no debe estar en proceso de liquidación o con problemas de solvencia.
- El certificado individual de la póliza debe indicar expresamente que Crédito Directo es el **beneficiario oneroso** hasta por el saldo de la deuda, y dicho certificado debe tener una expedición reciente (no más de 5 días hábiles de anterioridad a la fecha de presentación).
- Las coberturas y condiciones de la póliza individual deben ser equivalentes o comparables a las de la póliza colectiva ofrecida por Crédito Directo (ej.: cubrir al menos fallecimiento por cualquier causa e incapacidad total y permanente por enfermedad o accidente, sin exclusiones que dejen sin amparo la deuda).

El Cliente deberá entregar a Crédito Directo los documentos que acrediten la existencia y vigencia de la póliza propia (ej.: copia de la póliza o certificado y recibo de pago de la prima) **antes del desembolso** o en la fecha que se le indique. Si no lo hace, se entenderá que acepta la adhesión al seguro colectivo de Seguros Mundial ofrecido.

En caso de siniestro (fallecimiento o declaratoria de incapacidad total permanente del Cliente), el seguro de vida, ya sea el colectivo o el individual aportado, deberá ser activado. El Cliente (o sus beneficiarios/herederos) deberá notificar a la aseguradora y a Crédito Directo del evento, para gestionar el pago de la indemnización correspondiente a favor de Crédito Directo hasta por el saldo insoluto del crédito. Si la indemnización fuere insuficiente para cubrir toda la deuda, el saldo restante deberá ser pagado por la sucesión del Cliente o según disponga la ley. Si, por el contrario, la indemnización excede la deuda, Crédito Directo gestionará la devolución del excedente a los beneficiarios legales del Cliente.

7.4 Entrega y Validación de Documentos de Garantía

Cuando el Cliente opte por proveedores externos para la fianza y/o el seguro de vida (o deba presentar documentos relacionados con las garantías), deberá **remitir dichos documentos a Crédito Directo para su validación**. Esta entrega de documentación podrá realizarse a través del canal designado por Crédito Directo, por ejemplo, mediante envío por **WhatsApp** al número oficial indicado en la página web (<https://www.tucreditodirecto.com>), o vía correo electrónico seguro. Crédito Directo revisará los documentos recibidos y comunicará al Cliente el resultado de dicha validación en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la recepción.

Si los documentos cumplen los requisitos, el crédito podrá ser desembolsado cumpliendo las condiciones. Si hay deficiencias (por ejemplo, información incompleta, vigencia expirada, beneficiario incorrecto, etc.), Crédito Directo podrá requerir subsanación. Si el Cliente no subsana o no provee garantías aceptables, Crédito Directo estará facultado para no desembolsar y cancelar la aprobación del crédito.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Además de pagar puntualmente las cuotas del crédito, el Cliente asume las siguientes **obligaciones** principales bajo este contrato, cuya inobservancia podrá constituir incumplimiento:

- **Pago Puntual:** Pagar íntegra y oportunamente cada cuota del crédito en las fechas estipuladas. El pago puntual incluye tanto el componente de capital como intereses, y los cargos por fianza, seguro u otros conceptos financiados. No pagar una cuota a su vencimiento constituye mora y dará lugar a los intereses moratorios y demás consecuencias aquí previstas.
- **Uso Adecuado del Crédito:** Destinar el monto desembolsado exclusivamente a la compra del Terminal acordado y no a otros fines. El Cliente no deberá utilizar el Terminal financiado en actividades ilícitas ni destinarlo a garantizar obligaciones distintas a la de este crédito sin autorización de Crédito Directo. Tampoco podrá vender, arrendar o transferir la posesión del Terminal a terceros mientras exista deuda pendiente, ya que el equipo está gravado con una garantía a favor de Crédito Directo.
- **Veracidad de la Información:** Proporcionar en la solicitud de crédito y documentos relacionados **información veraz, actualizada y completa** sobre su identidad, datos de contacto, situación laboral y financiera, entre otros. El Cliente se compromete a notificar oportunamente a Crédito Directo cualquier cambio relevante en su información (por ejemplo, cambio de número telefónico, dirección, empleador, ingresos, etc.). La falsedad o inexactitud en la información suministrada, o la omisión malintencionada de datos, podrá considerarse una violación grave del contrato y eventualmente un indicio de fraude.
- **Mantenimiento de Garantías:** Mantener vigentes y al día las garantías constituidas. Esto implica pagar a tiempo las primas del seguro de vida (si no están financiadas en las cuotas) y no hacer nada que provoque la cancelación de la póliza; igualmente, pagar el costo de la fianza (si no está prorrateado) y renovar la fianza si el plazo de esta fuese menor al plazo del crédito, según instrucciones de Crédito Directo. Si el Cliente optó por su propio seguro o fianza, debe asegurarse de que estos permanezcan vigentes y cumplir con los requisitos de renovación si aplica. En caso de que una garantía caduque o se invalide por hecho imputable al Cliente, este se obliga a constituir inmediatamente una garantía equivalente aprobada por Crédito Directo, so pena de incurrir en incumplimiento.
- **Cooperación en Cobranza:** En caso de incurrir en mora, el Cliente deberá mantener abiertos y actualizados al menos dos canales de contacto (por ejemplo, número de teléfono y correo electrónico) para que Crédito Directo o los gestores de cobranza puedan contactarlo. El Cliente se abstendrá de cualquier comportamiento tendiente a eludir la comunicación con Crédito Directo, y en vez de ello, cooperará para buscar alternativas de normalización de la deuda si enfrenta dificultades de pago.

- **Conservación del Terminal:** Cuidar y dar buen uso al Terminal financiado, manteniéndolo en condiciones normales de funcionamiento. El Cliente no deberá intentar manipular, formatear o desinstalar la Aplicación de seguridad instalada en el Terminal, ni permitir que terceros lo hagan, mediante procedimientos de “**rooteo**”, **formateo de fábrica**, **borrado seguro** u otros métodos técnicos dirigidos a eliminar o inutilizar la Aplicación. (Ver sección 13 sobre la Aplicación). Cualquier intento de este tipo constituye un incumplimiento y podría resultar en la inhabilitación inmediata del dispositivo. El Terminal debe permanecer con conexión a internet regularmente, para permitir las actualizaciones de la Aplicación y la comunicación con los sistemas de Crédito Directo.
- **Legalidad de Fondos y Actividades:** Garantizar que sus recursos económicos provienen de actividades lícitas. Al aceptar estos términos, el Cliente declara que no se encuentra vinculado a actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, corrupción, soborno transnacional, ni figura en listas internacionales sancionatorias por dichas causas. Esta declaración se extiende durante la vigencia del crédito; si durante el plazo del crédito el Cliente llegare a estar involucrado en algún proceso penal o ser incluido en listas restrictivas, deberá informarlo inmediatamente a Crédito Directo. Cualquier uso del crédito o del Terminal para fines ilegales será considerado incumplimiento grave.
- **No interferencia con Derechos de Crédito Directo:** El Cliente no entorpecerá ni obstaculizará el ejercicio de los derechos de Crédito Directo bajo este contrato. Esto incluye, entre otros, no revocar injustificadamente la autorización de débito automático durante la vigencia del crédito (salvo por cambios de cuenta informados con nueva autorización), no ocultar el paradero del Terminal en caso de inhabilitación por mora, y no celebrar acuerdos con terceros sobre el Terminal que perjudiquen la posición de Crédito Directo como acreedor prendario.

El cumplimiento estricto de las obligaciones anteriores, junto con las demás estipuladas en este contrato, asegurará que la relación crediticia se desarrolle de manera armoniosa. En caso de dificultades, el Cliente puede comunicarse con Crédito Directo para buscar soluciones antes de incurrir en incumplimientos que activen medidas de cobro.

9. DERECHOS DEL CLIENTE Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Crédito Directo reconoce y respeta los derechos del Cliente derivados de la normatividad de protección al consumidor financiero y de comercio electrónico en Colombia. A continuación se destacan algunos de esos derechos y garantías en el marco de este contrato:

- **Derecho a la Información Clara:** El Cliente tiene derecho a recibir información transparente, clara y veraz sobre las condiciones de su crédito, incluyendo tasa de interés, monto financiado, costo total, número de cuotas, derechos y obligaciones. Por ello, Crédito Directo entrega al Cliente un resumen de las condiciones financieras del crédito y mantiene canales abiertos para consultar cualquier detalle. Si el Cliente necesita aclaraciones adicionales sobre el contrato o el estado de su obligación, puede solicitarlas en cualquier momento.
- **Derecho de Retiro o Desistimiento antes del Desembolso:** Antes de que se efectúe el desembolso del crédito (es decir, antes de que el monto financiado sea pagado al Aliado Comercial), el Cliente puede desistir de continuar con el proceso, notificando a Crédito

Directo de su decisión de **no tomar el crédito**. En tal caso, no se perfeccionará el contrato de crédito ni se generará obligación alguna, salvo las originadas por la adquisición directa del Terminal si el Cliente aún así decide comprarlo con sus propios medios.

- **Derecho de Retracto:** Una vez desembolsado el crédito, el Cliente podrá **retractarse** del contrato, **dentro de los cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha de desembolso, en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) aplicable a ventas financiadas. Para ejercer este derecho, el Cliente deberá notificar su intención a Crédito Directo a través de los canales dispuestos (por ejemplo, un formulario o correo designado en la página web) dentro del plazo mencionado, y **devolver el Terminal** adquirido al Aliado Comercial en perfectas condiciones, junto con sus accesorios y empaque, según las políticas de devolución del Vendedor. El Aliado Comercial deberá confirmar la recepción del producto y su aceptación de la devolución en buen estado para que el retracto sea procedente.

Ejercido válidamente el retracto, el contrato de crédito se **resolverá** retroactivamente, es decir, las partes se **restituirán las prestaciones** mutuamente: el Cliente devolverá el Terminal (vía Aliado Comercial) y Crédito Directo anulará la obligación crediticia, sin cobro de intereses ni penalidad. Si el Cliente llegó a pagar alguna cuota o importe bajo el crédito dentro de esos días, Crédito Directo le reembolsará dichas sumas en un plazo no mayor a 30 días, descontando únicamente los valores correspondientes a posibles deterioros del bien devuelto imputables al Cliente (de acuerdo con el Estatuto del Consumidor) o los costos proporcionales de servicios efectivamente disfrutados (ejemplo: prima de seguro por los días cubiertos). En ningún caso se le cobrará al Cliente una sanción por ejercer este derecho. **Nota:** El derecho de retracto no podrá ejercerse si el Cliente no devuelve el Terminal, o si el Vendedor determina legítimamente que el Terminal devuelto sufrió daños o deterioros que impiden su reventa como nuevo; en tales casos, el retracto no tendrá efecto y el crédito permanecerá vigente.

- **Derecho a Pagos Anticipados:** Tal como se describió en la sección 6, el Cliente tiene derecho legal a realizar pagos anticipados, totales o parciales, en cualquier momento, sin multa ni compensación alguna (Ley 1555 de 2012). Crédito Directo acatará cualquier pago anticipado que realice el Cliente conforme a la ley, y recalculará el saldo de la deuda deduciendo los intereses no causados por el período no transcurrido. Además, el Cliente puede solicitar reestructuraciones o convenios de pago si enfrenta dificultades, y Crédito Directo estudiará alternativas de refinanciación o alivios en línea con la normatividad y políticas internas.
- **Derecho a la Protección de Datos:** Los datos personales del Cliente serán tratados conforme a la Política de Privacidad de Crédito Directo y la ley 1581 de 2012 (ver sección 14 más adelante). El Cliente tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, y a revocar la autorización de tratamiento en los casos permitidos. Crédito Directo solo usará los datos para los fines relacionados con este contrato y según las autorizaciones otorgadas.
- **Derecho a la No Discriminación:** La evaluación y otorgamiento de créditos por parte de Crédito Directo se basan en criterios objetivos de riesgo crediticio y cumplimiento de requisitos, sin discriminación por razones de género, raza, religión, orientación sexual,

condición socioeconómica u otras categorías protegidas. El Cliente tiene derecho a un trato justo y respetuoso en toda interacción con Crédito Directo.

- **Derecho a Recibir Soporte y Respuesta a PQR:** El Cliente puede presentar en cualquier momento peticiones, quejas o reclamos (PQR) respecto al crédito o al servicio de Crédito Directo. Los canales para ello son el correo electrónico y teléfono de atención, así como formularios web si están disponibles. Crédito Directo deberá responder a las PQR en los términos legales (generalmente 15 días hábiles para quejas y reclamos de consumo, prorrogables en casos complejos) y ofrecer soluciones cuando haya lugar. Si una respuesta no es satisfactoria o no se da respuesta, el Cliente podrá acudir a la autoridad competente (por ejemplo, la Delegatura de Protección al Consumidor Financiero de la Superintendencia de Industria y Comercio) para mediar o denunciar el caso. Crédito Directo acatará las decisiones u órdenes emitidas por dichas autoridades en materia de protección al consumidor.
- **Derecho a la Equidad y Buenas Prácticas:** Crédito Directo adopta un **trato justo** en sus cobranzas y gestiones. Esto significa que no incurrirá en cobranzas abusivas, acoso ni utilización de lenguaje intimidante. Cualquier gestión de cobro se hará dentro de horarios razonables y respetando la dignidad del Cliente. Del mismo modo, Crédito Directo se abstendrá de prácticas como exigir “ventas atadas” (por ejemplo, no condicionará el crédito a la compra de servicios adicionales no relacionados, más allá de las garantías legítimas como la fianza/seguro requeridos para la aprobación). El Cliente tiene derecho a rehusarse a adquirir servicios o productos adicionales no esenciales para la operación del crédito.

En resumen, Crédito Directo se compromete a cumplir con todas las obligaciones que las leyes de protección al consumidor financiero imponen a los otorgantes de crédito, y a respetar los derechos del Cliente, buscando siempre la **transparencia** en la información, la **equidad** en el trato, y la **responsabilidad** en la prestación del servicio.

9.1 Atención al Cliente y Contacto

El Cliente autoriza a Crédito Directo para contactarlo y enviarle notificaciones a través de diversos **canales de comunicación**, con el fin de: (i) brindar información sobre su crédito y recordatorios de pago, (ii) realizar gestiones de cobro en caso de mora, y (iii) compartirle información comercial o promocional de nuevos productos/servicios (siempre que el Cliente haya dado consentimiento para comunicaciones de mercadeo). Los canales autorizados incluyen, de manera enunciativa: **WhatsApp, SMS (mensajes de texto), correo electrónico, llamadas telefónicas** a los números proporcionados, y notificaciones a través de aplicaciones móviles de Crédito Directo (si el Cliente las usa).

El Cliente tiene derecho a solicitar a Crédito Directo la modificación o restricción de los canales mediante los cuales prefiere ser contactado (por ejemplo, si prefiere solo correo electrónico y no WhatsApp). Para ello, puede comunicarse a la línea de soporte indicada. Sin embargo, el Cliente debe mantener habilitados al menos **dos medios de contacto** efectivos (por ejemplo, número telefónico y email), pues es necesario para una adecuada gestión del crédito. En caso de que el Cliente cambie de número, email u otros datos, deberá notificarlo inmediatamente. Crédito Directo no será responsable por comunicaciones no recibidas si el Cliente no actualizó sus datos de contacto.

Las notificaciones que Crédito Directo envíe a los datos suministrados por el Cliente (dirección, email, teléfono) se tendrán por válidamente entregadas para todos los efectos legales, salvo que el Cliente haya notificado previamente su actualización. Se recomienda al Cliente revisar periódicamente sus mensajes (incluida bandeja de spam en el correo) para no pasar por alto comunicaciones importantes.

10. PAGO DE LAS CUOTAS Y AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

Fechas de Pago: El Cliente se compromete a pagar cada cuota en la **fecha de vencimiento** acordada para la misma, la cual usualmente será un día específico del mes (p. ej., cada día 5, 15, 30, etc., según se indique en el cronograma de pagos). Si la fecha de pago pactada corresponde a un día no hábil, el Cliente deberá realizar el pago el último día hábil inmediatamente **anterior** a dicha fecha, dado que Crédito Directo podría realizar el cobro anticipadamente para evitar causarle mora. En ese caso, se ajustarán los intereses cobrados para no generar un cobro en exceso por los días no calendario. Si el Cliente decide pagar mediante consignación bancaria o métodos que solo pueden hacerse en días hábiles, y la fecha pactada cae en festivo o fin de semana, deberá prever realizar el pago en el siguiente día hábil, teniendo en cuenta que de todas formas se generarán intereses ordinarios por los días adicionales hasta el pago.

Medios de Pago: Crédito Directo podrá ofrecer múltiples **canales de pago** para la comodidad del Cliente, por ejemplo: pagos en línea a través de la página web, transferencias o consignaciones bancarias a cuentas designadas, pagos en efectivo en puntos de recaudo (si aplica), Pago por PSE o botón de pagos, y la figura de **débito automático** de cuenta bancaria. Los detalles de los canales disponibles (cuentas bancarias, enlaces de pago, convenios) se encuentran en <https://www.tucreditodirecto.com> o se informarán al Cliente junto con el cronograma de pagos. El Cliente podrá escoger el medio que mejor le convenga, cumpliendo con hacerlo en los plazos señalados.

Aplicación de Pagos: Los pagos que realice el Cliente se aplicarán a su deuda en el siguiente orden (salvo pacto o instrucción en contrario conforme a la ley): (1) a los **gastos de cobranza** causados y vencidos (si los hubiere), (2) a los **intereses de mora** causados (si los hubiere), (3) a los **intereses corrientes vencidos**, (4) al **capital vencido**, (5) al **valor vencido de comisiones de fianza o primas de seguro** (si los hubiere), (6) luego a los **intereses corrientes del período en curso**, (7) al **capital del período (cuota)**, y (8) finalmente al **capital pendiente** (prepagado) y costos futuros de garantía (fianza/seguro) en caso de pago total. De esta forma se cubren primero los rubros vencidos y luego se avanza hacia la amortización del principal. Cualquier pago que exceda el valor mínimo de la cuota será tomado como abono anticipado al crédito, reduciendo el saldo y/o el plazo según lo pactado con el Cliente.

Autorización de Débito Automático: Como mecanismo de facilitación en los pagos, el Cliente **autoriza irrevocablemente** a Crédito Directo para que debite de su(s) cuenta(s) bancaria(s) registrada(s) los valores de las cuotas del crédito en la fecha de vencimiento de cada una. Esta autorización incluye la posibilidad de debitar parcial o totalmente los fondos disponibles en cualquiera de las cuentas inscritas del Cliente, y de realizar débitos por conceptos asociados en caso de no pago (por ejemplo, intereses de mora, gastos de cobranza, etc.), hasta por el monto adeudado. Si el Cliente es titular de varias cuentas informadas, Crédito Directo podrá elegir cualquiera de ellas o fraccionar el cobro entre dichas cuentas para reunir el total de la cuota.

El Cliente declara que es titular o cotitular legítimo de las cuentas proporcionadas para débito automático y que los fondos en ellas son de origen lícito. Asimismo, se compromete a mantener fondos suficientes en las fechas de pago para permitir el débito.

Crédito Directo utiliza los servicios de **DRUO** como aliado tecnológico para procesar las conexiones con las cuentas bancarias y ejecutar los débitos autorizados. Al aceptar estos términos, el Cliente autoriza la **conexión y sincronización** de sus cuentas bancarias a través de la plataforma de DRUO para el fin de débito de las cuotas pactadas. Al aceptar este acuerdo, acepta el tratamiento de sus datos de acuerdo con la Política de Privacidad de DRUO al igual que el Acuerdo de Usuarios Finales de DRUO, los cuales están disponibles en el sitio web DRUO.com. Esta autorización de débito automático permanecerá vigente hasta la cancelación total del crédito o hasta que el Cliente la revoque expresamente por escrito. No obstante, la revocación de la autorización de débito **no lo exime** de la obligación de pagar sus cuotas por otros medios a tiempo; simplemente implica que deberá realizar manualmente sus pagos antes de cada fecha de vencimiento para no incurrir en mora.

Comprobantes de Pago: Crédito Directo pondrá a disposición del Cliente comprobantes o recibos de los pagos realizados. En caso de débito automático, el Cliente podrá verificar el cargo en su extracto bancario, el cual servirá de constancia. Si requiere un recibo detallado emitido por Crédito Directo, podrá solicitarlo y este le será enviado por correo electrónico. Es responsabilidad del Cliente revisar sus extractos y confirmar que los pagos fueron descontados correctamente; cualquier discrepancia deberá reportarse de inmediato para investigación.

Pago Total y Terminación: Una vez el Cliente cancele la totalidad de las sumas adeudadas (capital, intereses y demás conceptos aplicables) ya sea cumpliendo todas las cuotas o mediante pago anticipado total, el crédito se dará por terminado. Crédito Directo expedirá, a solicitud del Cliente, una **paz y salvo** o certificación de cancelación del crédito una vez verificado el pago completo. Así mismo, procederá a gestionar el levantamiento de las garantías constituidas (p.ej., cancelación de la garantía mobiliaria sobre el Terminal, a costo de Crédito Directo, y devolución del pagaré si procede). Adicionalmente, se proporcionarán instrucciones para la desinstalación de la Aplicación de bloqueo del dispositivo (ver sección 13) y el Cliente quedará liberado de las obligaciones contractuales, salvo aquellas que por su naturaleza deban subsistir (por ejemplo, obligaciones de confidencialidad, autorizaciones de tratamiento de datos en ciertos casos, etc.).

11. INCUMPLIMIENTO Y VENCIMIENTO ANTICIPADO

Se considera que el Cliente **incurre en incumplimiento** de este contrato (queda en **mora** o en situación de **default**), y Crédito Directo quedará facultado para declarar el **vencimiento anticipado** de la totalidad de la deuda (es decir, exigir el pago inmediato de la totalidad del saldo pendiente del crédito, intereses y demás accesorios), en cualquiera de los siguientes eventos:

- **Mora en un Pago:** Si el Cliente no paga **puntualmente** cualquier cuota del crédito en la fecha establecida. Basta la mora en una sola cuota para que, a discreción de Crédito Directo, se considere incumplido el contrato y se pueda exigir la totalidad de la obligación pendiente.
- **Incumplimiento de Otras Obligaciones Contractuales:** Si el Cliente incumple cualquier otra obligación derivada de estos Términos y Condiciones, del pagaré firmado o de los documentos asociados al crédito. Por ejemplo, si el Cliente no entrega un pagaré de reemplazo cuando se le solicita, si no mantiene vigente el seguro o la fianza requeridos, si

viola las obligaciones de no disponer del Terminal sin autorización, si impide la instalación o funcionamiento de la Aplicación de bloqueo, o si falsea información relevante. Cualquiera de esos incumplimientos faculta a Crédito Directo a dar por vencido anticipadamente el plazo del crédito.

- **Deterioro de la Capacidad Financiera:** Si el Cliente resulta sujeto de acciones judiciales, embargos, procesos de insolvencia, o cualquier circunstancia que evidencie un **deterioro grave en su situación patrimonial** al punto que se estime que no podrá cumplir sus obligaciones con Crédito Directo. Esto incluye eventos como el no pago de otras deudas significativas, declaratoria en concurso de acreedores, etc. Si bien esto no está detallado en la solicitud, es una causal genérica que Crédito Directo podría alegar para proteger su derecho, previa justificación.
- **Procesos Legales y Listas Restrictivas:** Si durante la vigencia del crédito el Cliente es formalmente vinculado, imputado o condenado en procesos judiciales relacionados con **lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, delitos contra la administración pública (corrupción), soborno transnacional** u otras actividades ilícitas, o si su nombre llegare a aparecer en reportes o **listas restrictivas** nacionales o internacionales (ej. Listas de la OFAC, Naciones Unidas, Interpol, etc.) por sospecha de tales actividades. Tales situaciones, además de ser violaciones a las declaraciones de legalidad de fondos, implican un riesgo reputacional y legal para Crédito Directo y por ende constituyen causal de terminación anticipada.
- **Fraude o Falsedad:** Si se comprueba que el Cliente incurrió en **fraude** durante el proceso de crédito o presentación de documentos, por ejemplo, mediante **suplantación de identidad**, presentación de documentación falsa o adulterada, falsificación de firmas, etc., o si utilizó el crédito con propósito ilícito o simuló una compra. También, si el Cliente destinó el Terminal a garantizar deudas de terceros simulando su compra con Crédito Directo. Cualquier conducta dolosa de este tipo será causal de vencimiento anticipado, sin perjuicio de las acciones legales penales que correspondan.
- **Uso Ilícito del Terminal:** Si el Cliente utiliza el Terminal adquirido mediante el crédito para realizar actividades delictivas, facilitar la comisión de delitos, o cualquier actividad contraria a la ley y al orden público. Esto abarca casos como emplear el dispositivo en operaciones de fraude, extorsión, etc., que puedan ser verificadas por las autoridades. De igual forma, si el Cliente viola las restricciones de seguridad impuestas (por ejemplo, intenta desinstalar la Aplicación de bloqueo o elude intencionalmente su funcionamiento), se considerará un incumplimiento grave.

Ante la ocurrencia de cualquiera de los eventos anteriores, Crédito Directo podrá, bajo su criterio, dar por vencido anticipadamente el plazo del crédito, lo cual se le notificará al Cliente por escrito (indicando la causal invocada), y exigirá el pago **inmediato** de la totalidad del saldo insoluto del crédito, junto con los intereses causados (corrientes y de mora, si aplica) y demás cargos contractuales. Adicionalmente, Crédito Directo podrá hacer efectivas las garantías constituidas: esto significa cobrar la fianza (solicitando al fiador Fogade o al garante que pague el saldo de la deuda garantizada), hacer valer el pagaré llenándolo por las sumas debidas, iniciar procesos ejecutivos contra el Cliente y sus codeudores/garantes (si los hubiera) y realizar cualquier otra gestión de cobro

judicial o extrajudicial para obtener el pago. Así mismo, podrá **ejecutar la Garantía Mobiliaria sobre el Terminal**, incluyendo la posibilidad de **retirar la posesión** del Terminal o inhabilitarlo mientras persista el incumplimiento.

Cabe anotar que, aun si Crédito Directo no declara inmediatamente el vencimiento anticipado ante una causal de incumplimiento, conserva la facultad de hacerlo mientras la situación de incumplimiento subsista. La **omisión o demora** en ejercer un derecho o facultad (como no acelerar la deuda justo al primer día de mora) no se considerará una renuncia a dicho derecho, ni impedirá a Crédito Directo ejercitarlo posteriormente.

Por el contrario, si el Cliente subsana el incumplimiento antes de que Crédito Directo declare formalmente el vencimiento anticipado, por ejemplo pagando las cuotas atrasadas más intereses de mora, y asumiendo cualquier gasto en que se haya incurrido, Crédito Directo podrá, a su discreción, **restablecer** el curso normal del contrato (curar la mora). Esto no afectará la facultad de declarar incumplimientos futuros por otras causales.

12. MORA, INTERESES MORATORIOS Y GASTOS DE COBRANZA

En caso de que el Cliente incurra en mora en el pago de cualquiera de sus cuotas, se producirán las siguientes consecuencias financieras y de gestión de cobranza:

- **Intereses de Mora:** Por cada día de retraso en el pago de una cuota (o fracción de cuota), el Cliente deberá pagar **intereses moratorios** sobre el monto vencido. La tasa de interés moratorio aplicable será la **tasa máxima permitida por la ley colombiana** para créditos de consumo, vigente durante el período de la mora. Esta tasa máxima está establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia y corresponde generalmente a la tasa de usura del momento. Los intereses de mora se causarán desde el día siguiente al vencimiento de la cuota no pagada y hasta el día en que el Cliente realice efectivamente el pago total de dicha cuota, y se liquidarán diariamente. **Crédito Directo no cobra intereses de mora por anticipado**, lo que significa que solo se exigirán los intereses de mora efectivamente causados hasta la fecha en que el Cliente se ponga al día, y no se capitalizarán (no se cobran intereses sobre intereses).
- **Gestión de Cobranza Prejurídica:** Crédito Directo iniciará gestiones de **cobranza extrajudicial** tan pronto el Cliente incurra en mora. Desde el **primer día de atraso**, es posible que se envíen recordatorios amigables (mensajes por los canales autorizados) informando del impago. Si la mora alcanza los **10 días** calendario, y persiste el incumplimiento, Crédito Directo podrá escalar las gestiones de cobro, incluyendo llamadas más formales, notificaciones escritas de exigibilidad y eventualmente visitas de cobradores o notificaciones físicas al domicilio, siempre dentro del marco legal. Estas gestiones extrajudiciales buscan persuadir al Cliente de pagar o negociar un plan de pago, sin llegar aún a instancias judiciales.
- **Gastos de Cobranza:** Únicamente si el Cliente incurre en mora y se realizan gestiones de cobranza, Crédito Directo cobrará al Cliente los **gastos de cobranza** en que incurra, los cuales serán **proporcionales y razonables** de acuerdo con la actividad desplegada para obtener el pago. Dichos gastos están limitados por normativa y por las políticas internas de Crédito Directo, y en ningún caso se cobrarán si el Cliente no ha incurrido en mora o si no se

han hecho gestiones efectivas de cobro. A la fecha, las tarifas de gastos de cobranza establecidas son:

- **Cobranza Prejurídica (extrajudicial):** Hasta un **10%** sobre el saldo efectivamente recuperado de la deuda vencida, más IVA (impuesto al valor agregado). Este rubro cubre los costos de personal de cobranza, comunicaciones, cobradores externos, acuerdos de pago, etc., realizados antes de llegar a procesos judiciales. Solo se causará y cobrará si, gracias a dichas gestiones, el Cliente paga voluntariamente todo o parte del saldo en mora.
- **Cobranza Jurídica:** Si la deuda debe ser cobrada mediante proceso **judicial** (demanda en jurisdicción ordinaria o proceso ejecutivo), se cobrarán gastos de cobranza judicial equivalentes hasta un **20%** sobre el monto efectivamente recuperado judicialmente, más IVA. Esto cubre honorarios de abogados, costos procesales no recuperables, etc. Al igual que en el caso anterior, este porcentaje solo se exigirá si hay recuperación efectiva (por pago del deudor demandado, embargo hecho efectivo, etc.) y en proporción a lo recuperado.

Estas tarifas se encuentran dentro de los topes legales y las mejores prácticas del mercado. Crédito Directo publica o informará cualquier cambio en dichas tarifas en su página web de manera oportuna. En todo caso, se aplicarán las tarifas vigentes al momento en que el Cliente incurra en mora y se realicen las gestiones, pudiendo variar en el tiempo. Se recomienda al Cliente consultar periódicamente la página de tasas y tarifas de Crédito Directo para estar al tanto de actualizaciones. Todos los **gastos de cobranza** causados serán cargados al Cliente y formarán parte de la obligación a pagar; de haber varios pagos, estos gastos se deducirán según el orden de imputación mencionado antes.

- **Reporte en Centrales de Riesgo:** De acuerdo con la Ley 1266 de 2008 y normas concordantes, Crédito Directo podrá reportar la información crediticia del Cliente a las **Centrales de Información Crediticia** (como Datacrédito, TransUnion, etc.), tanto positiva (cumplimiento) como negativa (mora). Un atraso en el pago mayor a los plazos legales (actualmente 20 días de mora luego de la notificación previa al deudor para reportes negativos, si no se hizo en la autorización inicial) dará lugar a un **reporte negativo** del Cliente en dichas centrales, lo cual puede afectar su historial crediticio. Al firmar este contrato, el Cliente autoriza expresamente a Crédito Directo para realizar estos reportes sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones. Crédito Directo, por su parte, se compromete a: (i) notificar al Cliente con la antelación requerida antes de enviar información negativa por primera vez, si dicha notificación no está incluida en este contrato; (ii) actualizar la información en las centrales de forma veraz y oportuna (por ejemplo, si el Cliente se pone al día, se deberá reportar como al día en el siguiente corte); y (iii) conservar la confidencialidad de los datos conforme a las normas de habeas data.
- **Otros Efectos de la Mora:** Además de lo anterior, una cuota en mora significa que el Cliente pierde cualquier beneficio por pronto pago o descuento promocional que hubiese sido condicionado al pago puntual. El estar en mora también puede implicar la suspensión de la posibilidad de obtener nuevos créditos con Crédito Directo hasta que regularice su situación. En casos de mora prolongada, Crédito Directo podrá terminar relaciones comerciales

complementarias: por ejemplo, suspender acceso a ofertas especiales o servicios adicionales vinculados al crédito. Ninguna de estas medidas reemplaza ni elimina las obligaciones fundamentales de pago, sino que son consecuencias adicionales.

Nota: Si la mora continúa y alcanza cierto nivel de gravedad (por ejemplo, más de 30 días sin pago), Crédito Directo usualmente **transferirá el caso al área jurídica** o a una agencia de cobranza especializada, lo que suele implicar costos más elevados para el deudor (dentro de los límites señalados). Es altamente recomendable que el Cliente intente **negociar** con Crédito Directo opciones de pago antes de llegar a esos extremos, para evitar incurrir en mayores intereses de mora y gastos de cobranza que incrementen la deuda total.

13. APLICACIÓN DE BLOQUEO DEL DISPOSITIVO (TERMINAL)

Como medida de seguridad y garantía adicional del crédito, al adquirir el Terminal financiado el Cliente acepta la instalación de una **Aplicación de control remoto** en dicho dispositivo. A continuación se detallan las condiciones de uso de esta herramienta:

13.1 Instalación, Definición y Propósito

El Cliente, de forma libre y voluntaria, autoriza que en el Terminal adquirido con el crédito sea instalada por parte del Vendedor una aplicación tecnológica provista o aprobada por Crédito Directo (en adelante, la “**Aplicación**”). Esta Aplicación tiene múltiples funcionalidades de seguridad, entre ellas la capacidad de **inhabilitar de manera remota y temporal** ciertas funcionalidades del Terminal en casos específicos de incumplimiento. El propósito principal es servir como mecanismo de garantía y asegurar el cumplimiento del pago del crédito, disuadiendo la mora y protegiendo el activo (Terminal) financiado.

La instalación de la Aplicación se realizará en el momento de la entrega del Terminal, antes de que el Cliente se lo lleve, siguiendo estos pasos: (i) el representante del Vendedor abrirá la caja del equipo (si viene sellado), (ii) encenderá el dispositivo y completará la instalación y configuración inicial de la Aplicación, asociando el Terminal con los sistemas de Crédito Directo, y (iii) tras verificar su correcto funcionamiento, entregará el equipo al Cliente con la Aplicación ya instalada y operativa. El Cliente recibirá también información básica sobre la Aplicación, como su icono, forma de operar y cómo solicitar soporte en caso necesario.

13.2 Funcionalidades y Alcance de la Inhabilitación

En caso de **mora** en el pago de las obligaciones del crédito **y/o incumplimiento grave** de estos Términos y Condiciones, Crédito Directo **podrá inhabilitar remotamente el Terminal** del Cliente en mora. La inhabilitación implica que el Terminal no podrá usarse normalmente: la Aplicación bloqueará el acceso al sistema operativo y a las **funcionalidades principales** del dispositivo. Se entiende por *funcionalidades principales* todas aquellas propias del dispositivo como smartphone (llamadas salientes, acceso a aplicaciones, cámara, Internet, etc.), **exceptuando** las funciones de emergencia y los medios de contacto con Crédito Directo. Es decir, aún con el Terminal inhabilitado, **no se bloquearán:** (i) las llamadas a números de emergencia (112, 123 y demás líneas de urgencia) que pudieran realizarse desde el teléfono; ni (ii) las comunicaciones hacia los canales de atención de Crédito Directo (por ejemplo, llamadas a nuestra línea de servicio o acceso a WhatsApp de soporte

si este se encuentra instalado). De esta manera, se garantiza que el Cliente pueda pedir ayuda o soporte y que no se ve comprometida su seguridad personal en caso de emergencias.

Adicionalmente, la Aplicación **no afecta la tarjeta SIM** ni la línea celular per se. Esto significa que la línea telefónica del Cliente sigue activa ante el operador de telefonía; simplemente el dispositivo está bloqueado a nivel de sistema. En la práctica, mientras el Terminal esté inhabilitado, el Cliente podría insertar su SIM en otro aparato si lo tiene, para usar su línea, pero el Terminal financiado permanecerá inutilizable hasta ser rehabilitado.

Protocolos de Inhabilitación por Mora: Crédito Directo seguirá un protocolo escalonado y transparente antes de proceder al bloqueo del Terminal por falta de pago:

- **Recordatorio 10 días antes:** Diez (10) días calendario antes de la fecha de vencimiento de cada cuota, se enviará al Cliente un recordatorio de pago, mediante correo electrónico y/o mensaje de texto (SMS o WhatsApp), indicándole la fecha próxima de pago y el monto a pagar, así como las consecuencias en caso de mora. Este es un aviso amistoso para que prepare los fondos y evite retrasos.
- **Recordatorio 1 día antes:** Un (1) día antes de la fecha de pago, se enviará un segundo recordatorio al Cliente por correo electrónico y/o mensaje de texto, reiterando la inminencia del vencimiento. Se recomendará efectuar el pago en el plazo debido para no incurrir en mora ni en las medidas de inhabilitación.
- **Bloqueo el día de la mora:** Si llegada la fecha de vencimiento la cuota no ha sido pagada (y el sistema de débito automático, en caso de estar activo, no pudo cobrar por falta de fondos), **en ese mismo día** de incumplimiento Crédito Directo procederá a inhabilitar el Terminal del Cliente en mora. El bloqueo se realiza de forma remota mediante la Aplicación: el Cliente observará que su dispositivo queda bloqueado, típicamente mostrando una pantalla de aviso o quedando inutilizable para sus funciones normales.
- **Notificación tras el bloqueo:** Inmediatamente después de inhabilitar el Terminal, se enviará al Cliente una **notificación** (por email o mensaje) informándole que su dispositivo ha sido bloqueado debido a la mora, y explicándole el procedimiento para reactivarlo. Normalmente, el procedimiento consiste simplemente en **ponerse al día** con los pagos y contactar a Crédito Directo para confirmación; sin embargo, la comunicación incluirá datos de contacto (teléfono/WhatsApp de soporte) y pasos a seguir.
- **Periodo de Inhabilitación:** El Terminal permanecerá inhabilitado mientras exista al menos una cuota vencida y no pagada. Una vez el Cliente efectúe el pago total de la(s) cuota(s) en mora (incluyendo intereses de mora y gastos de cobranza causados, si los hubiere) y notifique o se verifique dicho pago, Crédito Directo procederá a **rehabilitar** el funcionamiento normal del Terminal. La reactivación se realizará lo más pronto posible: usualmente dentro de la **hora siguiente** a la confirmación del pago y la solicitud de habilitación por parte del Cliente, siempre que no subsista ninguna otra causa de bloqueo. En casos operativos particulares, podría tomar hasta 24 horas la sincronización y desbloqueo completo del dispositivo. Crédito Directo hará sus mejores esfuerzos para que este proceso sea rápido y cause las menores molestias al Cliente.

- **Error o Bloqueo Injustificado:** Si por algún **error** de Crédito Directo o de la Aplicación, el Terminal fuese inhabilitado a pesar de que el Cliente **no** se encuentra en mora (por ejemplo, pago realizado pero no registrado, o falla técnica), el Cliente debe comunicarse de inmediato con las líneas de atención. Crédito Directo verificará la situación y, comprobado el error, **revertirá el bloqueo dentro de la hora siguiente** a la queja, siempre que en efecto el Cliente esté al día. Ofrecemos disculpas anticipadas por cualquier inconveniente de este tipo y nos comprometemos a corregirlo prontamente.
- **Robo o Pérdida del Terminal:** En caso de que el Cliente reporte a Crédito Directo que su Terminal ha sido **hurtado o perdido**, la Aplicación también permite a Crédito Directo (previa validación del reporte) inhabilitar el dispositivo de forma similar, con el fin de proteger la información del Cliente y desincentivar el robo. En tal caso, el bloqueo no está relacionado con mora sino con seguridad; el Cliente deberá seguir el protocolo de denuncia ante autoridades y notificar a Crédito Directo. Para reactivar el equipo (si es recuperado) se seguirá un proceso de verificación de identidad del Cliente.

Restricciones Adicionales: Mientras el crédito esté vigente y no totalmente pagado, la Aplicación impondrá ciertas restricciones de seguridad en el Terminal, por ejemplo: el Cliente **no podrá instalar aplicaciones de fuentes desconocidas (fuera de Play Store)** que puedan comprometer la integridad del sistema. Esta restricción busca prevenir que se instalen APKs o software que pudieran vulnerar la Aplicación o facilitar su desinstalación. Una vez el crédito sea pagado en su totalidad, tales restricciones serán levantadas automáticamente o previa actualización, quedando el Cliente en libertad de gestionar el dispositivo sin estas limitaciones.

Prohibición de Manipulación: Reiteramos que el Cliente **no debe intentar** (ni permitir que terceros intenten) técnicas para **desinstalar, deshabilitar o burlar** la Aplicación durante la vigencia del crédito. Acciones como restablecer el teléfono a modo de fábrica, flashear una ROM distinta, usar herramientas de rooteo para obtener privilegios de superusuario, o cualquier método para eliminar el control de la Aplicación, constituyen incumplimiento contractual y podrían interpretarse como intento de fraude. La Aplicación está diseñada para detectar muchos de estos intentos y, en tal caso, podría activar el bloqueo inmediato del Terminal como medida de protección. Además, este comportamiento puede derivar en acciones legales. Si el Cliente requiere por alguna razón formatear o reparar el equipo, deberá contactar a Crédito Directo para recibir indicaciones (por ejemplo, desactivar temporalmente el bloqueo mientras se realiza el mantenimiento técnico autorizado).

Desinstalación de la Aplicación: Una vez el Cliente haya **cumplido con todas sus obligaciones de pago** y el crédito esté completamente cancelado, podrá proceder a **desinstalar la Aplicación** del Terminal. Para ello, Crédito Directo proporcionará las instrucciones necesarias (la propia Aplicación puede incluir una función de desinstalación al detectar que no hay deuda, o se enviará un código de desbloqueo). Alternativamente, el Cliente podrá solicitar a Crédito Directo asistencia para desinstalarla, a través de los canales de atención, y se coordinará la eliminación de cualquier restricción remanente. Después de la desinstalación, el Cliente recuperará el control total de su dispositivo sin funcionalidades de monitoreo o bloqueo.

13.3 Aceptación y Legalidad de la Inhabilitación Remota

El Cliente reconoce que la facultad de Crédito Directo para inhabilitar el Terminal **se fundamenta en la Garantía Mobiliaria** constituida sobre dicho equipo (y su software asociado) a favor de Crédito Directo, la cual es un mecanismo legalmente válido para garantizar el cumplimiento de las obligaciones crediticias. Al aceptar este contrato, el Cliente manifiesta que entiende y acepta estas condiciones de uso de la Aplicación como parte integral de las medidas de seguridad del crédito. Esta medida ha sido explicada al Cliente de forma clara, y este la consiente libremente al suscribir los términos.

En tal sentido, si el Cliente **no está de acuerdo** con la existencia de la Aplicación de seguridad y la posibilidad de inhabilitación remota en caso de mora, **deberá abstenerse de aceptar** este documento y, por ende, no tomar el crédito ni el Terminal asociado. Al continuar con la firma electrónica o la aceptación escrita, se considerará que el Cliente otorgó su consentimiento expreso para la instalación de la Aplicación y las funciones descritas.

Crédito Directo utilizará la funcionalidad de bloqueo **únicamente** en los eventos autorizados (mora o reporte de robo) y no accederá a la información personal del Cliente en el dispositivo, respetando su privacidad. La Aplicación no sirve para espiar ni recopilar datos privados (más allá de los necesarios para su función, como ubicación del equipo si aplicable, etc. que serían usados solo para recuperación en caso de robo, con permiso legal). Su finalidad es estrictamente proteger los intereses de las partes en caso de incumplimiento.

Soporte Técnico: Si el Cliente experimenta algún problema con la Aplicación o con su Terminal relacionado con esta (por ejemplo, falsos bloqueos, mal funcionamiento del equipo tras bloqueo/desbloqueo), puede contactar a Crédito Directo en cualquier momento a la línea de servicio o chat de soporte para obtener asistencia. Se recomienda mantener los números de contacto de soporte guardados en algún lugar accesible (por ejemplo, anotados físicamente o guardados en la nube), en caso de que el Terminal quede bloqueado y necesite comunicarse por otro medio.

14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Al solicitar y suscribir el Contrato de Crédito, el Cliente otorga a Crédito Directo su autorización previa, expresa e informada para el **tratamiento de sus datos personales**, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) y la Ley 1266 de 2008 (Ley de Habeas Data financiera), así como las normas que las complementen o modifiquen. Crédito Directo actuará como Responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente.

Datos Personales Objeto de Tratamiento: Los datos que Crédito Directo podrá recolectar, usar, almacenar, procesar, compilar, compartir y actualizar incluyen, entre otros: información de identificación (nombre, cédula, fecha de nacimiento, etc.), datos de contacto (dirección, teléfono, email), datos socio-demográficos (género, ciudad, estrato), información laboral y financiera (ingresos, empleador, actividad económica, patrimonio, deudas), información crediticia e histórica proveniente de centrales de riesgo, referencias personales, **datos sensibles** biométricos (como huella dactilar, reconocimiento facial, fotografía del documento de identidad) en caso de que sean capturados durante la vinculación, y cualquier otro dato suministrado por el Cliente o generado en desarrollo del contrato (por ejemplo, comportamiento de pagos, geolocalización del dispositivo en caso de mora para su recuperación, etc.). Los datos de carácter sensible (como los biométricos o estado de salud si se diera el caso) serán tratados con especial cuidado y el Cliente no está obligado a autorizar su

tratamiento, sin embargo, algunos podrían ser necesarios para la autenticación de identidad; al otorgar la presente autorización el Cliente reconoce que fue informado de lo anterior y los consiente donde aplicare.

Finalidades del Tratamiento: Los Datos Personales del Cliente serán tratados por Crédito Directo (y eventualmente por terceros encargados o aliados) para las finalidades legítimas relacionadas con su objeto social y la relación con el Cliente, incluyendo pero sin limitarse a:

1. **Evaluación y otorgamiento del crédito:** verificar identidad, consultar historial crediticio en centrales de información, analizar riesgo financiero, comprobar referencias, prevenir fraude y tomar la decisión sobre la aprobación del crédito.
2. **Administración del crédito y cobranza:** gestionar los pagos, enviar recordatorios y facturas, recaudar las sumas adeudadas, realizar labores de **cobranza extrajudicial** (llamadas, mensajería) y, de ser necesario, iniciar procesos de cobranza judicial; así como gestionar la recuperación del Terminal en caso de procesos legales. Para estos fines se podrán compartir datos con encargados de cobranza o abogados externos.
3. **Gestión de servicio al cliente:** atender peticiones, quejas y reclamos, brindar soporte respecto a la Aplicación o al crédito, comunicar al Cliente información relacionada con su contrato o con cambios en términos y políticas.
4. **Cumplimiento de obligaciones legales:** reportar a las autoridades competentes información que sea requerida legalmente (ej. a entes de control, autoridades tributarias, judiciales), cumplir órdenes judiciales, y dar cumplimiento a normativa de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAF), lo cual incluye monitorear operaciones inusuales y conservar registros durante el tiempo exigido por la ley.
5. **Reporte a Centrales de Riesgo:** Consultar y reportar el comportamiento crediticio del Cliente ante las centrales de información financiera (tanto al inicio para estudio, como durante la vigencia para pagos puntuales o morosidad). Esto abarca reportar la apertura del crédito, su estado al día o en mora, cierres, calificaciones y eventual castigo de cartera, conforme a la ley de habeas data financiera.
6. **Cesión del crédito:** En caso de cesión o venta de la cartera (ver sección 15), transferir los datos del Cliente al nuevo acreedor o a quienes éste designe, para la continuidad de la relación de crédito y la gestión de cobro.
7. **Ofrecimiento de productos y servicios:** Enviar al Cliente ofertas de nuevos productos financieros o servicios de Crédito Directo o de terceros aliados, promociones, campañas de mercadeo, programas de fidelización, siempre que el Cliente no haya manifestado su voluntad de no recibir información promocional.
8. **Actualización de datos:** Realizar campañas de actualización o verificación de los datos del Cliente, para mantener la información vigente y correcta.
9. **Estudios estadísticos y de riesgo:** Usar los datos (previa anonimización cuando aplique) para análisis estadísticos, modelos de riesgo crediticio, desarrollo de productos,

segmentación de mercado, mejora de procesos internos y demás fines de inteligencia de negocio de Crédito Directo.

10. **Prevención de fraudes y seguridad:** Ejecutar análisis, cruzar información con listas restrictivas, efectuar **estudios de seguridad**, validaciones de identidad, con el fin de prevenir fraudes, lavado de activos y financiación del terrorismo.
11. **Control y auditoría:** Permitir auditorías internas o externas, regulatorias o de terceros, en las cuales sea necesario revisar expedientes de cliente, transacciones y comportamientos (por ejemplo, auditorías de cartera, revisiones de entes de supervisión).
12. **Transferencia internacional:** En caso de utilizar servicios en la nube o servidores ubicados fuera de Colombia, los datos podrían ser transferidos o almacenados internacionalmente, garantizando siempre niveles adecuados de protección según la regulación colombiana. Esta transferencia se considera informada y autorizada con la aceptación de estos términos.
13. **Finalidades adicionales:** Cualesquiera otras finalidades que sean necesarias para el desarrollo de la relación contractual o que sean autorizadas de manera adicional por el Cliente. Por ejemplo, si el Cliente participa en encuestas de satisfacción, concursos, etc., se informará del uso de sus datos en esas actividades particulares.

Crédito Directo garantiza que el tratamiento de datos personales se realizará de conformidad con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad consagrados en la ley 1581.

Encargados y Terceros: Para algunas de las finalidades mencionadas, Crédito Directo puede apoyarse en terceros **Encargados del tratamiento**, como por ejemplo proveedores de servicios de hosting, servicios cloud, empresas de cobranza, aliados tecnológicos (e.g., DRUO para las transacciones bancarias, o la empresa proveedora de la Aplicación de bloqueo), asesores jurídicos, compañías de seguros (para gestionar la póliza de vida), la compañía de fianzas (Fogade) y Aliados Comerciales en la originación. Con todos ellos, Crédito Directo suscribirá acuerdos de confidencialidad y protección de datos para asegurar que los datos se manejen con igual cuidado y solo para los fines autorizados. En particular, el Cliente autoriza expresamente que sus datos sean compartidos con Fogade S.A.S. y la aseguradora de la póliza de vida (Seguros Mundial u otra) en lo pertinente para la expedición y administración de la fianza y seguro que respaldan el crédito. También autoriza que, en caso de cesión de su crédito, sus datos sean transferidos al nuevo acreedor o al administrador designado de la cartera cedida.

Derechos del Titular: El Cliente, como titular de sus datos personales, tiene los derechos de conocer, actualizar y rectificar sus datos frente a Crédito Directo; solicitar prueba de esta autorización; ser informado sobre el uso que se le ha dado a sus datos; presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a las normas de protección de datos; requerir la supresión de sus datos o revocar la autorización cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales (salvo cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos); y acceder en forma gratuita a los datos que voluntariamente decida suministrar. Estos derechos podrán ejercerse a través de los canales de atención de Crédito Directo, en especial mediante solicitud escrita al correo electrónico de contacto, indicando el derecho que desea ejercer y aportando copia de su identificación.

Para mayor detalle, el Cliente puede consultar la **Política de Tratamiento de Datos Personales** de Crédito Directo disponible en su sitio web, donde se establece el procedimiento para ejercer los derechos y demás obligaciones de Crédito Directo como Responsable. Esta Política forma parte integral de estos Términos y Condiciones.

Autorización de Consulta a Centrales: Mediante este documento, el Cliente igualmente autoriza a Crédito Directo para que consulte, solicite y obtenga información sobre su comportamiento crediticio, financiero, comercial y el proveniente de terceros países, en las centrales de información legalmente constituidas (Datacrédito, Procrédito, CIFIN u otras), en cualquier momento, tanto durante la evaluación de su solicitud de crédito como durante la vigencia del crédito y hasta por el término que establece la ley para la permanencia de la información. Esta autorización abarca la posibilidad de realizar consultas periódicas con fines de control del riesgo crediticio y cobranza.

Vigencia de las Bases de Datos: Los datos personales del Cliente serán conservados durante el tiempo que dure la relación contractual y, finalizada esta, por el periodo necesario para cumplir una obligación legal o contractual de conservación (por ejemplo, diez años contados a partir de la terminación, conforme lineamientos de la Superintendencia Financiera o régimen tributario). Transcurrido ese término, si ya no existe un propósito legítimo para el tratamiento, los datos serán eliminados de las bases de datos de Crédito Directo.

15. CESIÓN DEL CONTRATO DE CRÉDITO

El Cliente acepta que, una vez desembolsado el crédito, Crédito Directo podrá **ceder total o parcialmente** el contrato de crédito, es decir, transferir a un tercero su posición contractual como acreedor, o solo los derechos económicos derivados del crédito (cesión de cartera), o endosar el pagaré en propiedad o garantía, según lo estime conveniente. Dicha cesión puede realizarse a entidades financieras, compañías de financiamiento, fondos de inversión, vehículos de titulización u otros terceros interesados. Para llevar a cabo la cesión **no se requerirá el consentimiento previo** del Cliente, bastando con que Crédito Directo **notifique** al Cliente sobre la cesión efectuada, conforme a la ley aplicable. La notificación podrá ser por escrito (correo físico o electrónico) informando el nombre o razón social del nuevo acreedor, los datos de contacto para pagos en adelante, y la fecha efectiva de la cesión. A partir de la fecha indicada, el Cliente deberá considerar como nuevo acreedor a dicho tercero y efectuarle los pagos o comunicaciones pertinentes.

La cesión del crédito **no implica** en ningún caso un cambio en las condiciones pactadas de la deuda. El monto adeudado, tasa de interés, plazos y demás estipulaciones contractuales permanecerán iguales; únicamente cambiará la persona (natural o jurídica) a favor de quien se deben cumplir las obligaciones. Tampoco generará costos o cargos adicionales al Cliente. Todos los pagos hechos válida y oportunamente al cedente (Crédito Directo) antes de ser notificado de la cesión, serán plenamente válidos; después de notificado, el Cliente deberá pagarle al cesionario. Si por error el Cliente paga a Crédito Directo alguna suma luego de la cesión, Crédito Directo la retransmitirá al cesionario o, si no fuera posible, la devolverá al Cliente para que este pague correctamente al nuevo acreedor.

El Cliente **no podrá ceder** sus derechos u obligaciones bajo el contrato de crédito sin el consentimiento previo y escrito de Crédito Directo. Esto significa, por ejemplo, que el Cliente no puede transferir la deuda a nombre de otra persona ni subrogar a un tercero en su posición de deudor, salvo que medie una cesión de contrato formal autorizada por Crédito Directo y, si la ley lo exige, se

firmar un nuevo pagaré por el cesionario. El crédito es personal del Cliente deudor original hasta su pago total o hasta una eventual novación o cesión aprobada por escrito por Crédito Directo.

En caso de cesión, el Cliente autoriza, según lo mencionado en la sección de datos personales, a que su información relevante sea transferida al nuevo acreedor o administrador de la cartera para que este pueda asumir la gestión de la deuda. El cesionario estará igualmente obligado a respetar las condiciones de este contrato y los derechos del Cliente, y deberá gestionar el crédito siguiendo las buenas prácticas y la normatividad (por ejemplo, reportes a centrales, cobros, etc., todo se transfieren con la cartera).

16. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Cualquier modificación a estos Términos y Condiciones o a las condiciones pactadas del crédito deberá realizarse por escrito y con la aceptación de las partes. Crédito Directo solo podrá modificar unilateralmente cláusulas de carácter operativo que no perjudiquen al Cliente (por ejemplo, cambiar la dirección de contacto, actualizar sus políticas de privacidad conforme a la ley, etc.), informando previamente al Cliente de dichos cambios. En lo que respecta a tasas de interés, plazos, cuotas u otros elementos esenciales del contrato, **no serán modificados** una vez firmado el contrato, salvo que exista un mutuo acuerdo documentado con el Cliente o un mandato legal.

Si en el futuro Crédito Directo deseara introducir cambios generales a sus términos (por ejemplo, a la política de uso de la Aplicación, a los gastos de cobranza, etc.), comunicará dichas modificaciones a sus clientes con la debida antelación y, de ser necesario, solicitará la aceptación expresa de los mismos. En ausencia de aceptación, se entenderá que para ese Cliente permanecen vigentes las condiciones inicialmente pactadas, salvo que una autoridad competente autorice la modificación unilateral en beneficio del Cliente o por una razón legal.

En resumen, estos Términos y Condiciones **solo pueden ser modificados** válidamente mediante documento escrito firmado por personal autorizado de Crédito Directo y, cuando afecten obligaciones del Cliente, con la aceptación expresa del Cliente. Cualquier acuerdo verbal o por medios no escritos que pretenda alterar lo aquí pactado no tendrá validez.

17. PERFECCIONAMIENTO Y FIRMA ELECTRÓNICA

El presente contrato de crédito se entiende **perfeccionado** (válidamente celebrado) en el momento en que el Cliente manifiesta su consentimiento mediante la suscripción del mismo. Las partes acuerdan que la firma puede realizarse de cualquiera de las siguientes formas: (i) **firma electrónica**, mediante mecanismos que cumplen con los requisitos de la Ley 527 de 1999 y normas concordantes; (ii) firma autógrafa manuscrita en documento físico; o (iii) una combinación de ambas (por ejemplo, algunos documentos firmados electrónicamente y otros en físico).

La firma electrónica utilizada puede ser, entre otras: firma digital, firma mediante código OTP, aceptación a través de plataforma tecnológica certificada, o incluso manifestación de voluntad por mensaje de texto u otro medio acordado que cumpla los criterios legales. El Cliente acepta que cualquier mecanismo de autenticación implementado por Crédito Directo para la firma (por ejemplo, un código enviado a su celular para confirmar el contrato) constituye **expresión de su voluntad** de celebrar el contrato, y por tanto tiene validez jurídica.

Todas las firmas electrónicas plasmadas en los documentos del crédito tendrán la misma validez y efecto vinculante que la firma manuscrita, de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 2364 de 2012 y demás normas aplicables. El Cliente no podrá repudiar el contenido de lo firmado argumentando el medio de firma utilizado, siempre que se haya seguido el proceso de validación acordado. Asimismo, se deja constancia de que el Cliente recibió copia de los documentos firmados electrónicamente a su correo registrado, para su archivo personal.

En caso de que por alguna razón se requiera formalizar nuevamente algún documento (por ejemplo, firmar en físico un pagaré que inicialmente fue electrónico, o viceversa), las partes cooperarán para hacerlo sin alterar la fecha ni condiciones originalmente pactadas, a fin de garantizar la ejecutabilidad del crédito.

18. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Este contrato se rige íntegra y exclusivamente por las leyes de la **República de Colombia**. En particular, le son aplicables las normas del Código de Comercio en materia de contratos mercantiles, las disposiciones del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) en lo pertinente a operaciones de crédito de consumo, la Ley 527 de 1999 en cuanto a comercio electrónico y firma digital, la Ley 1266 de 2008 sobre habeas data financiero, la Ley 1581 de 2012 sobre datos personales, y demás normas colombianas vigentes que regulan la materia.

Cualquier controversia o diferencia que surja entre las partes con ocasión, ejecución, interpretación o liquidación de este contrato, deberá intentarse solucionar de manera **amistosa** mediante los canales de servicio al cliente de Crédito Directo. En caso de no lograrse una solución directa, el Cliente podrá acudir a los mecanismos de **protección al consumidor financiero** ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio o la autoridad que corresponda, o eventualmente a mecanismos alternativos como la conciliación o la mediación si las partes así lo acuerdan.

Si la controversia no es resuelta por estas vías, las partes se someten a la jurisdicción de los **jueces de la República de Colombia** que resulten competentes según las reglas de asignación del Código General del Proceso, salvo que por norma especial se asigne a alguna autoridad distinta su conocimiento. Por regla general, tratándose de contratos celebrados con consumidores, cualquier demanda podría presentarse en la jurisdicción civil o municipal del domicilio del consumidor o del lugar de cumplimiento del contrato, a elección de éste, conforme al Estatuto del Consumidor.

No obstante lo anterior, y en la medida en que ciertas reclamaciones del Cliente puedan ser resueltas mediante **quejas administrativas** (por ejemplo, sobre datos personales ante la SIC, o sobre reporte en centrales de riesgo ante la misma SIC), dichas vías administrativas estarán disponibles y no se consideran excluyentes de las judiciales.

Idioma: Este contrato se firma en idioma español, entendiéndose que es la lengua que el Cliente domina. Las comunicaciones relacionadas se efectuarán en español. Cualquier traducción del contrato a otro idioma será únicamente de cortesía y prevalecerá la versión en español para todo efecto legal.

19. DISPOSICIONES FINALES Y ACEPTACIÓN

El Cliente, con su firma (física o electrónica) en este documento, declara que ha leído, comprendido y aceptado todas y cada una de las cláusulas y condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones. Manifiesta que las condiciones particulares de su crédito le fueron informadas de manera clara (monto, plazo, tasa, cuota, etc.), y que recibió copia de los documentos contractuales correspondientes.

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones se considerase inválida, ilegal o inaplicable por una autoridad competente, ello no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales permanecerán vigentes. La cláusula invalidada se interpretará o suplirá, en su caso, de modo que refleje lo más cercanamente posible la intención original de las partes y cumpla con los requisitos legales.

Versión No. 001

Fecha: 09 de septiembre de 2025