

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS – CRÉDITO DIGITAL

Tabla de contenido

1. Objetivo General.	2
2. Buenas prácticas en la etapa de recepción de solicitudes de crédito.	2
2.1. Publicidad de la información acerca de las características de los créditos	2
2.2. Recolección y tratamiento de datos personales.	3
3. Buenas prácticas en la entrega de información sobre el crédito al momento del otorgamiento.....	5
3.1. Elementos generales.....	5
3.2. Prácticas en la entrega de la información.	6
4. Buenas prácticas en el seguimiento y control de los créditos	8
4.1. Revisión periódica de las tasas de interés remuneratorio.	8
4.2. En los reportes de datos negativos a las Centrales de Riesgo	8
4.3. Entrega de información periódica	10
4.4. En liquidación de los intereses.	10
5. Recomendaciones en la etapa de cobranza de los créditos	11
6. Quejas comunes presentadas	12
6.1. Cálculos de intereses.	12
6.2. Aspectos contractuales.....	13
6.3. Reportes a centrales de riesgo.	13
6.4. Falta de remisión de información	14

1. Objetivo General.

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”), tiene como finalidad promover un entorno favorable para el desarrollo de la actividad de crédito digital realizado por la Plataforma de PRESTEMONOS.COM, bien sea de manera directa provista por esta o, mediante los Usuarios Inversionistas y la operación P2P. En aras a desarrollar lo anterior, se dividirá de tal manera que se identifique cada una de las etapas que van, desde la entrega de información del crédito hasta la cobranza de este. Por último, se señalarán los principales motivos de queja de los consumidores, relacionados con los inconvenientes que tienen con la prestación de los productos de crédito digital, para que así, se tenga claridad sobre las posibles medidas y requerimientos que se pueden llegar a presentar.

2. Buenas prácticas en la etapa de recepción de solicitudes de crédito.

2.1. Publicidad de la información acerca de las características de los créditos

Lo primero a identificar es que, dentro de la página, una vez el Usuario Solicitante solicite el crédito, siempre debe estar la información de este. La información que debe estar disponible debe ser:

A. Encontrarse publicada, en favor del Usuario Solicitante, en los establecimientos de comercio o canales en los que se atienda al público y/o en la página web, la siguiente información:

- (i) Tasa de interés, expresada en términos efectivos anuales, que se esté cobrando en ese momento;
- (ii) Los plazos del crédito, los cuales deben consignarse de forma ostensiblemente visibles al público, empleando caracteres perfectamente legibles.
- (iii) Las fórmulas matemáticas empleadas para calcular el crédito, así como la fuente y fecha de referencia de las tasas de interés remuneratorio variables. Cuando la tasa de interés remuneratorio se determine en función a un componente fijo, deberá indicarse expresamente de tal circunstancia.

- (iv) Los otros cobros que se van a realizar al Usuario Solicitante, tales como cobro de plataforma, IVA por comisión, cobranza, etc. Preferiblemente en valores absolutos.
- B. Debe mantener publicada en todo momento a través de su página web, independientemente del vínculo o enlace al que se acceda, la información contenida en el Anexo 1 - Lista de Chequeo Información Comercio Electrónico (Descrito más adelante en el presente documento).

2.2. Recolección y tratamiento de datos personales.

Además de la información disponible, es menester tener en cuenta los datos personales que están siendo recopilados, transmitidos, analizados y utilizados. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario identificar que el adecuado tratamiento y la conservación.

Para poder materializar un buen tratamiento y conservación de los datos personales es necesario:

A. Lo primero es identificar que las políticas de tratamiento de datos deben estar orientadas a:

- (i) Asegurar que las personas con la que interactúan (Usuarios en sus diferentes perfiles, proveedores y colaboradores) comprendan de forma clara, completa y oportuna: i) la identificación del Responsable de los datos, ii) el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales con su respectiva finalidad, iii) los derechos que le asisten como titular, iv) la persona o área responsable de la atención de PQRS ante la cual el titular puede ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato o revocar la autorización, así como el procedimiento, v) la fecha de entrada en vigencia de la política.
- (ii) Asegurar que las personas con la que interactúan (Usuarios, proveedores y colaboradores) comprendan de forma clara, completa y oportuna las finalidades para las que son otorgados los datos (p.ej. evaluación de la solicitud de crédito, información estadística, gestión de cobranza, registro como proveedor, facturación, manejo de nómina, etc.). Además, es importante identificar la facultad, en virtud de la cual, se autoriza la transferencia de los datos de los Clientes a terceros proveedores de servicios tecnológicos tercerizados (p.ej. Call

center); así como demás terceros proveedores de servicios relacionados con la gestión de los créditos que deban acceder a los datos e información personal para el desarrollo de sus funciones (p.ej. firmas especializadas en estudio de títulos, analistas de datos, asesores externos, casas de cobranza, etc.);

- B. Establecer los estándares y medidas de seguridad que permitan garantizar la confidencialidad, reserva y circulación restringida de los datos, en aras a asegurar que, quienes sean encargados y responsables, sean los únicos que tengan la capacidad de acceder a los datos de los titulares de la información que fueron autorizados para consultar y procesar.
- C. Garantizar el acceso oportuno del titular a sus datos, permitirle formular reclamaciones, peticiones, correcciones y/o actualizaciones sobre sus datos, así como la posibilidad de revocar su autorización para el tratamiento de ciertos datos y/o para una o varias de las finalidades de su tratamiento.

Debido a lo anterior, en caso que se presente alguno de estos eventos, es importante informar, con la mayor celeridad del caso, a los operadores de las bases de datos y/o encargados del tratamiento de éstos (P.ej. Centrales de información financiera), que determinado dato o información ha sido objeto de reclamación por parte del titular cuando haya sido presentada una petición, queja o reclamación que tenga por objeto o como efecto modificar, aclarar o ajustar información, por lo que deberá actualizarse dicho dato con la expresión “en trámite” o “en discusión por parte del titular” u otras equivalentes.

De la misma forma, será importante realizar el respectivo trámite de análisis de verificación de identidad para determinar si en efecto es procedente la eliminación de la información crediticia en el evento de suplantación. Al dar respuesta al titular deberá informársele que, de ser rechazada su petición, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

- D. Garantizar altos estándares de privacidad que eviten realizar readquisiciones o recolección indiscriminada de datos que reposen en los dispositivos móviles y/o equipos; lo anterior para evitar la fuga, robo o secuestro de datos.
- E. Previo al reporte de información negativa por incumplimiento de obligaciones, la respectiva comunicación al titular de la información, con el fin que este pueda demostrar el cumplimiento de su parte o efectuar el pago de la obligación, así como

controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

- F. Como derecho del consumidor, es necesario que se le permita el acceso, de forma gratuita, a los datos al respectivo titular de la información en cualquier momento o cuando existan modificaciones sustanciales (en las finalidades, tratamientos y/o autorizaciones) de las políticas de tratamientos de la información que ameriten nuevas consultas.
- G. Por último, es importante redactar las autorizaciones de tratamientos de datos, de tal forma que los titulares puedan manifestar la aceptación de forma independiente a cada uno de los procesos a los cuáles puede estar vinculado. Dicha autorización debe incluir i) el Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales, ii) el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas al titular cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes, iii) los derechos que le asisten al titular, iv) la identificación completa del responsable del tratamiento.

3. Buenas prácticas en la entrega de información sobre el crédito al momento del otorgamiento.

3.1. Elementos generales.

Es importante que toda información que sea divulgada y que se ponga disposición de los Clientes en relación con los componentes, el modo, y las características del crédito, debe ser:

- A. Clara: que no dé lugar a dudas, inteligible, fácil de comprender, que sea inequívoca, indiscutible, incuestionable la información que se suministra al consumidor sobre el servicio
- B. Veraz: que esté ajustada a la realidad, que sea cierta. Debe existir correspondencia entre los atributos que se ofrecen respecto del servicio y los que efectivamente se otorgan al Cliente.
- C. Suficiente: que sea completa, con el fin que el Cliente cuente con los elementos de juicio suficientes para elegir entre la variedad de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado, para que adopte decisiones de consumo razonables.

- D. Oportuna: ser dada en el momento adecuado, cuando el Cliente la necesite, porque una información extemporánea puede alterar la capacidad de decisión del consumidor; y
- E. Verificable: que se puede verificar. Que permite comprobar su verdad y examinar el método por el que se ha alcanzado.

3.2. Prácticas en la entrega de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior, en aras a materializar una buena práctica en la entrega de información sobre el cliente, será necesario:

- A. Entregar entre el momento de la aprobación del crédito y a más tardar al momento del perfeccionamiento del contrato (esto es al momento del desembolso del monto solicitado), de forma física o electrónica al Cliente, de acuerdo con lo que haya autorizado, la información relativa a la - Lista De Chequeo Información Operación De Crédito-.
- B. Mantener a disposición de los Clientes (Usuario Inversionista y Usuario Solicitante) las fórmulas matemáticas empleadas para calcular el crédito, así como la fuente y fecha de referencia de las tasas de interés remuneratorio variables. Cuando la tasa de interés remuneratorio se determine en función a un componente fijo, deberá indicarse expresamente de tal circunstancia.
- C. Informar la tasa de interés máxima vigente, así como los demás costos adicionales que no hacen parte de los remuneratorios, haciéndolos constar por escrito y ser susceptible de consulta posterior a la fecha en que se celebró el contrato. Para cumplir con estos dos requisitos, será necesario:
 - (i) Debe entenderse que cuando una norma indique que algo debe constar por escrito, el documento debe estar a disposición para su consulta posterior, y
 - (ii) Cuando se exija la firma, esta quedará probada si se usa un mecanismo o método confiable y apropiado que permita identificar al suscriptor.

Así las cosas, los créditos deben mantener toda su información en la página y dejar constancia susceptible de posterior consulta donde se indiquen las condiciones del

contrato, entre las que debe incluirse las tasas de interés remuneratorio, cobros no remuneratorios, moratorio y máxima vigente al momento de celebración

- D. Abstenerse de penalizar al Cliente en los eventos de prepago del crédito.
- E. Abstenerse de incluir en los contratos, remisiones o integraciones a documentos corporativos diferentes al contrato, dado que esto implica la carga del consumidor de tener que acudir a un documento que no se encuentra a su disposición y que implica que no quede constancia que el Cliente lo haya conocido y se haya informado de su contenido.
- F. Al momento de la aprobación del crédito, debe informarse el derecho que le asiste al deudor en relación con el pago anticipado del crédito sin algún tipo de sanción.
- G. Obtener y conservar la constancia de entrega, conocimiento y aceptación del documento que contiene la información del respectivo crédito, a más tardar al momento del desembolso del crédito.
- H. Dejar constancia expresa, en el título que se haya extendido como respaldo del crédito, y tratándose particularmente de pagarés en blanco con carta de instrucciones, el valor de la tasa máxima legal vigente al momento de la celebración del crédito (y firma del título-valor), así como los demás cobros que hacen parte del crédito (P.ej. Aval, garantías, etc).
- I. Garantizar cuando se entregue información a los Clientes a través de medios electrónicos, que tales mensajes de datos se encuentren disponibles para su posterior consulta, por lo que podrán establecerse metodologías en el proceso de onboarding que permitan recolectar del Cliente su constancia de conocimiento y aceptación de los documentos que le entregue en cumplimiento de sus deberes de información; y
- J. Cuando se requiera que el Cliente deba adquirir una póliza que respalde el crédito, debe brindarse la posibilidad al consumidor de elegir si desea adquirir la póliza o, si, por el contrario, quiere adquirir una póliza diferente por su iniciativa. Adicionalmente, mostrar las condiciones de la póliza antes de su adquisición, y, luego de la celebración del crédito, entregar una copia de la póliza en la que se indicará los riesgos cubiertos, los beneficiarios, las exclusiones, la suma asegurada y el valor de la prima. Dejar constancia de la póliza de manera que pueda ser consultada posteriormente por el Cliente.

4. Buenas prácticas en el seguimiento y control de los créditos

4.1. Revisión periódica de las tasas de interés remuneratorio.

- A. Lo primero es revisar mensualmente si la tasa de interés que está cobrando a los Clientes se encuentra dentro de los límites máximos legales para el periodo correspondiente certificados por la SFC y proceder con la reducción del valor del interés remuneratorio, en los casos que proceda. Recordar que los límites de las tasas se encuentran publicadas en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia ([Superintendencia Financiera de Colombia \(superfinanciera.gov.co\)](http://superfinanciera.gov.co))
- B. Implementar estrategias de Responsabilidad Demostrada frente al cumplimiento de la obligación de revisión periódica los límites a las tasas de intereses remuneratorios cobrados a los Clientes, así como de su respectiva reducción, cuando sea procedente.
- C. Conservar, para disposición de la SIC la historia y evolución de cada crédito que se haya otorgado (esto es el comportamiento de la tasa de interés máxima legal permitida en relación con la tasa de interés remuneratorio), por un término mínimo de tres (3) años, contados a partir de la fecha de vencimiento del último pago.

4.2. En los reportes de datos negativos a las Centrales de Riesgo

- A. Reportar y actualizar la información suministrada a los operadores de datos (p.ej. centrales de información crediticia, centrales de riesgos, buros de crédito, etc.), con los datos positivos sobre el cumplimiento del contrato de crédito por parte del Cliente (Art. 12 Ley 1266 de 2008).
- B. Antes de proceder a realizar el respectivo reporte del dato negativo en las centrales de riesgo u operadores de información crediticia, en los casos de mora o incumplimiento de pago del crédito o de una o varias de sus cuotas, tener en cuenta el siguiente procedimiento conforme la regulación vigente de habeas data:
 - (i) Remitirle al respectivo deudor una comunicación física (certificada) o electrónica, según lo que se haya acordado con éste, a la última dirección que haya registrado el Deudor, informándole el monto de la obligación o cuota(s) pendiente(s) de pago y la fecha de su exigibilidad, y

- (ii) Pasados los veinte (20) días calendarios contados a partir de la fecha de dicha comunicación, podrá realizar el reporte negativo del deudor en las bases de datos económicas y crediticias de los operadores de la información.
- C. la comunicación previa al titular puede hacerse por medios electrónicos y que dicha comunicación se rige por la Ley 1266 (habeas data financiero). La ausencia de esta comunicación en los casos en que la obligación o cuota ya ha sido extinguida, da lugar al retiro del reporte negativo y en los casos que no se haya extinguido la obligación o cuota se deberá retirar el reporte y cumplir con la comunicación antes de un nuevo reporte.
- D. Frente a la permanencia de la información de los datos negativos se indica que caducará una vez cumplido el término de 8 años contados a partir del momento en que entre en mora y que toda información negativa que se encuentre en bases de datos y se relacione con calificaciones, scoring o cualquier tipo de medición debe ser actualizada con el retiro del dato negativo.
- E. Para los casos de obligaciones iguales o inferiores al 15% de un (1) salario mínimo legal vigente, el dato negativo solo se puede reportar después de enviarse dos comunicaciones al deudor en días diferentes, y entre la última comunicación y el reporte debe mediar 20 días calendario.
- F. Como deber adicional de quien reporta la información (fuentes de información), reportar la información negativa de los titulares, máximo 18 meses después de la constitución en mora del titular.
- G. Deben reportar al operador, como mínimo una vez al mes, las novedades acerca de los datos para el operador los actualice en el menor tiempo posible.
- H. Se establece como otra obligación de las fuentes de información, la responsabilidad demostrada, que implica que deben ser capaces de demostrar que han implementado medidas apropiadas, efectivas y verificables para cumplir las obligaciones establecidas en el Ley 1266.
- I. Debe contar con unas políticas internas efectivas para garantizar la existencia de una organización administrativa para la protección de los datos personales, proporcional al tamaño y estructura, la adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas de protección de datos personales, incluyendo herramientas de

implementación, entrenamiento y programas de educación, y la adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento.

4.3. Entrega de información periódica

A. En cada una de las entregas de información periódica, es necesario informarle al Cliente:

- (i) El valor de la cuota a pagar, con la discriminación del pago de capital, intereses y primas de seguros y otros rubros, si los hay;
- (ii) El capital pendiente de pago;
- (iii) La tasa de interés aplicada a dicho periodo, y si esta fue ajustada conforme los límites máximos legales permitidos; y
- (iv) Una explicación y los datos utilizados para liquidar la respectiva cuota; y
- (v) Fechas de vencimiento y de pago.

B. Remitirle al Cliente la información señalada, con una antelación no menor a cinco (5) días hábiles a la fecha de pago de la correspondiente cuota, mediante una comunicación electrónica, en la forma autorizada por el respectivo Deudor.

4.4. En liquidación de los intereses.

- A. Abstenerse de cobrar rubros mediante conceptos generales o indeterminados (p.ej. “*otros*”, “*varios*” u equivalentes), dado que, de no discriminarse de forma detallada su concepto, pueden ser computados como intereses para efectos del cálculo de la usura.
- B. Abstenerse de cobrar, aparte de los intereses remuneratorios, los gastos o erogaciones que surjan en relación con la tecnología y que se relacionen con el crédito, tales como el uso de la plataforma virtual para efectuar consultas y pagos, remuneración del personal para conocimiento del Cliente, entre otros. Lo anterior, debido a que a que estos conceptos están íntimamente ligados al crédito al relacionarse con el conocimiento del estado del crédito, la gestión para su pago y por

el hecho que, por expresa mención legal, el costo del conocimiento del cliente se incluye dentro de los intereses, tales cargos se reputan interés.

- C. Los costos relacionados con los seguros contratados, para amparar el crédito y el Impuesto de Valor Agregado, no deben incluirse dentro de los intereses remuneratorios, pues estos hacen parte de un rubro independiente. De todas formas, es menester que se indique al consumidor claramente que estos pagos no hacen parte del interés remuneratorio.
- D. En cuanto a la apertura de crédito y la habilitación de un cupo de crédito rotativo, es dable que se carguen a él costos relacionados con la disponibilidad del cupo del crédito, sin que esos valores constituyan intereses.

5. Recomendaciones en la etapa de cobranza de los créditos

- A. Garantizar que en los sistemas tecnológicos registren inequívocamente los pagos que hayan realizados los Clientes en desarrollo del contrato de crédito, de tal manera que no se susciten errores que impliquen la mora del Deudor, a pesar de que este haya efectuado el pago por el valor y en el plazo debidos.
- B. Verificar que se deje constancia documental de todas las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que fue suministrada a los Clientes, y que permanezca a disposición de Socias y de la SIC, cuando esta sea requerida.
- C. Se recomienda que el uso de los datos personales para actividades de gestión de cobranza se realice en días y horarios que no afecten la paz ni intimidad familiar, el horario usual de descanso, ni desconozcan su “derecho a la tranquilidad”, lo anterior en virtud de la “Ley dejen de fregar”.
- D. Garantizar que no existan inconsistencias entre la información de sus áreas internas y los funcionarios o colaboradores que realicen las gestiones de cobranza.
- E. Por último, una vez termina la relación jurídica, entregar al Cliente paz y salvo o documento equivalente, en donde se corrobore que no existe obligación alguna a cargo del Cliente o Usuario Deudor y que la relación contractual terminó por el pago del crédito de parte del Deudor. De la misma forma, actualizar la información en sus sistemas y/o los de sus proveedores de servicios de cobranza para evitar que se adelanten gestiones de cobranza a personas que han terminado la relación

contractual por el pago íntegro del crédito.

6. Quejas comunes presentadas

En este último capítulo pueden detallarse algunos de los principales motivos de quejas, los supuestos específicos a cada motivo y las recomendaciones que podrían adoptarse con el fin de evitar la ocurrencia de esos motivos que se presentan frecuentemente en relación con el producto de crédito digital.

6.1. Cálculos de intereses.

- A. La primera queja común es que no se entrega de certificación de deuda para prepago que refleja proyección de saldo de deuda incongruente.

De esta forma, cuando el deudor solicite una certificación donde se refleje su saldo de deuda, con el fin de poder prepagar, Socias debería proyectar el valor total de la deuda, indicando la fecha futura hasta la que se proyecta la suma adeudada. El saldo adeudado proyectado a futuro debería incluir el capital y los intereses causados hasta la fecha a la que se proyectaron.

Es importante que la proyección del saldo de deuda prevea un plazo de vigencia posterior a la entrega del certificado al consumidor, por cuanto eso permitiría que el Deudor pueda prepagar inequívocamente el monto indicado en la certificación. Lo anterior se haría con el propósito de evitar situaciones en las que el sistema reciba el pago y lo registre como un prepago parcial, al existir diferencias entre lo que ese sistema entiende por saldo total de deuda y el dinero entregado por el Cliente.

- B. Otra queja común es debido a un error del sistema de la entidad, los intereses se liquidaron con base en una tasa de interés que no coincide con la tasa que se pactó y que debía utilizarse para calcular los réditos causados por el uso del dinero.

Cuando el sistema liquide los intereses erróneamente, como resultado de una incidencia o error de programación o parametrización del sistema, Socias deberá:

- (i) Reliquidar los intereses correctamente conforme la tasa pactada,

- (ii) Cobrar la suma corregida si la fecha de pago no acaece y el Deudor no ha cancelado, para lo cual debería enviar un extracto en el que se refleje el valor de la cuota que efectivamente debe pagar el Deudor; y
- (iii) Si el Deudor ya pagó, debería reintegrar el dinero o abonarlo a la próxima cuota, a elección del Deudor.

6.2. Aspectos contractuales.

- A. La primera queja en cuanto a aspectos contractuales está relacionada a la situaciones en que la entidad entabla comunicación con un potencial Cliente, y mediante una oferta comercial, le ofrece un crédito con tasa de interés preferencial y con una primera cuota pagadera en una a fecha futura. Sin embargo, luego de celebrado el contrato el Cliente recibe un extracto en el que se fija una fecha de pago diferente a la ofrecida por el acreedor en la oferta, y/o se cobra por concepto de intereses remuneratorios una tasa que supera a la ofrecida inicialmente.

Es importante tener en cuenta que, cuando se celebre un crédito como resultado de una oferta comercial, aquella debe ceñirse al contenido de la oferta, de manera que se hagan efectivos y se respeten las condiciones económicas o contractuales informadas a los Clientes que fueron determinantes para que estos manifestaran su voluntad de aceptar los términos de la oferta del negocio jurídico. Es por lo anterior que se ha señalado en varias ocasiones la necesidad de indicar de manera completa cada uno de los gastos al consumidor.

- B. A pesar que el contrato terminó por el pago, la entidad no entrega paz y salvo, y sigue enviando extractos, se comunica por llamadas, correos o mensajes de texto, para informarle que la fecha de pago está próxima.

Socias debería acondicionar sus sistemas con el propósito de evitar que situaciones en las que se solicita el pago al deudor luego de la terminación de la relación contractual. En ocasiones, las entidades acreedoras envían extractos o despliegan actividades de cobranza preventiva para promover el pago, a pesar que la deuda fue cancelada. Por lo anterior, deberá ajustar sus procesos para procurar que esas situaciones no se generen.

6.3. Reportes a centrales de riesgo.

Una queja común en situaciones de reportes de centrales de riesgo está en que La entidad acreedora no acredita el pago hecho por el deudor por un error suyo, por lo cual su sistema indica que existe mora y transcurrido un tiempo, reporta el dato negativo a un operador de bancos de información.

Para poder evitar esta situación se recomienda, previo al reporte de información negativa por incumplimiento de obligaciones, la respectiva comunicación al titular de la información, con el fin que este pueda demostrar el cumplimiento de su parte o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

6.4. Falta de remisión de información

Por último, la queja principal de la falta de remisión de información está cuando el deudor envía un derecho de petición a la entidad acreedora, solicitándole información o documentos que están en reserva y, sin embargo, la entidad no le responde luego de los 15 días hábiles con que cuenta para hacerlo.

Para lo anterior, es importante tener en cuenta que, incluso si la información o los documentos que son objeto de la petición del consumidor se encuentran bajo reserva, no debería abstenerse de responder la petición por tal razón, por lo que deberá dar respuesta, informando las razones por las que no se puede entregar la información o los documentos objeto de solicitud.

ANEXO 1 - LISTA DE CHEQUEO COMERCIO ELECTRÓNICO.

1. Razón Social	
2. Número de Identificación Tributaria – NIT	
3. Dirección de Notificación Judicial (física y Electrónica)	
4. Información Empresarial del (Inscrita en el Registro Mercantil)	

5. Tasa de interés de los créditos, expresada en términos efectivos anuales	La tasa que se esté cobrando durante un mes en curso
6. El plazo de los créditos, indicando su duración mínima	
7. Los medios que dispone para que los Potenciales Clientes puedan realizar el pago de sus créditos o cuotas	
8. La indicación acerca del derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo	Lo anterior aplica para los contratos electrónicos de crédito
9. Las condiciones generales de los Contratos y su clausulado	Mantenerlos disponibles para su descarga en todo momento y sin restricción alguna o prerequisite previo para su acceso.
10. La información sobre canales de atención, en los cuales los Clientes puedan formular o presentar PQRs	
12. Información sobre el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física y electrónica, y teléfonos de contacto de terceros oferentes de bienes y servicios	

ANEXO 2 - LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN OPERACIÓN DE CRÉDITO

1. Lugar y fecha del contrato	
2. Nombre y domicilio de las partes	
3. Modalidad del crédito en la que fue clasificada la operación al momento de la aprobación	
4. El valor total a financiar en cada uno de los plazos.	

5. El valor de la cuota, su forma y plazo de pago.	
6. El número de cuotas en que se realizará el pago de la financiación y su periodicidad	
7. El valor de las cuotas	Tanto si es fija o variable, Socias deberá mantener a disposición del Deudor, la nota explicativa de la forma en cómo son calculados los valores de las cuotas, así como las fórmulas matemáticas que subyacen a esos cálculos.
8. La tasa de interés remuneratoria que se cobrará en la operación de crédito, expresada como tasa de interés efectiva anual, y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento	
9. La tasa de interés máxima legal vigente al momento de celebración de la operación de crédito, expresada en términos efectivos anuales.	
10. El número que identifica el contrato, fecha de creación, fecha de vencimiento, datos que identifiquen al o los obligados principales del título-valor y los beneficiarios de la orden o promesa de pago.	En los eventos en que el Deudor haya extendido un título-valor como mecanismo de respaldo de la obligación
11. La enumeración y discriminación de las garantías mobiliaria que haya constituido el Deudor para la seguridad de la operación de crédito.	
12. La indicación que el Deudor adquirirá la calidad de asegurado en un contrato de seguro de vida grupo deudores.	

13. La indicación detallada y discriminada de todo concepto que se cobrará al Deudor en adición a los valores correspondientes a las cuotas del crédito.	(p.ej. valor y periodicidad de la cuota de manejo de la tarjeta emitida por Socias, prima del seguro, tarifas de servicios no relacionados con el crédito, etc.)
14. El o los canales a través de los cuales los Deudores podrán realizar el pago del crédito y/o de sus cuotas.	
15. El derecho que le asiste al Deudor de realizar pagos anticipados, totales o parciales, del crédito o de sus cuotas	
16. las políticas y mecanismos implementados para efectuar la gestión de cobranza.	
17. La indicación sobre los cobros relacionados por gastos de cobranza, indicando su valor o forma de calcularlo, y el momento a partir de los cuales se causan.	
18. Las dependencias internas o contratadas para adelantar la gestión de cobranza, y si estas se encuentran autorizadas para aceptar acuerdos de pago con los respectivos Deudores.	
19. La indicación expresa que trata de una operación adquisición de bienes o servicios a través de sistemas de financiación.	En estos casos se debe identificar el o los bienes o servicios financiados, el saldo del precio pendiente de pago o el monto de se financia.