

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CAMPAÑA “PLAN ALIVIO” PARA CRÉDITOS DE CONSUMO.

Banco Serfinanza ha dispuesto una campaña de recuperación de cartera denominada “**Plan de alivio**”, la cual, tiene como propósito brindar descuentos a los clientes titulares de créditos de consumo para cancelar totalmente las obligaciones a su cargo, bajo las siguientes condiciones:

### **I. Cartera Castigada:**

Para clientes que tienen la condición de “**CARTERA CASTIGADA**”, la campaña se registrará por los siguientes términos y condiciones:

1. Es un mecanismo de carácter excepcional que no puede ser entendido como un medio permanente ni continuo, por lo que no puede definirse como una práctica generalizada.
2. El plan de alivio se ofrecerá a los clientes que cumplan las siguientes condiciones: a) Tener las obligaciones en estado de castigo b) Haber recibido previamente el valor a cancelar mediante cualquier medio multicanal utilizado por el Banco. c) Haber pagado dentro del plazo señalado por la entidad financiera.
3. La aplicación del plan de alivio en ningún caso dará lugar a devolución de dinero

### Requisitos para la condonación de planes alivios de cartera castigada:

Para la obtención de la condonación del saldo restante de la obligación que fue beneficiada con plan alivio, el deudor debe cumplir íntegramente con los siguientes requisitos:

1. Haber cancelado totalmente el valor comunicado por el Banco como plan de alivio, dentro de los plazos señalados:
  - a) Si cancela el valor del plan alivio a una (1) cuota, aplica para descuento de manera inmediata.
  - b) Si cancela el valor del plan alivio a cuotas, este debe ser realizado de manera consecutiva para obtener el descuento, si hay incumplimiento en el pago de las cuotas pactadas perderá el beneficio del descuento que le fue otorgado y se abonará el valor cancelado al saldo total de la obligación.
2. Que los pagos se encuentren efectivamente aplicados a las obligaciones en nuestro sistema (aplica para aquellos pagos que se efectúan a través de otros canales o entidades recaudadores).
3. No tener ningún otro producto en mora, y los productos vigentes que presente deben tener un buen comportamiento de pago en los últimos (6) meses. No debe tener cartera castigada con saldos pendientes al momento de efectuar la condonación ya sea como titular, codeudor y/o avalista.

\*\*\* En caso de encontrarse en cobro jurídico, no debe presentar en sus obligaciones saldos pendientes, ya sea que funja como titular o codeudor, para acceder a la condonación \*\*\*

## II. Cartera Vencida.

Para clientes que tienen la condición de "**CARTERA VENCIDA**", la campaña se regirá por los siguientes términos y condiciones:

1. Es un mecanismo de carácter excepcional que no puede ser entendido como un medio permanente ni continuo, por lo que no puede definirse como una práctica generalizada.
2. El plan de alivio se ofrecerá para los clientes que cumplan las siguientes condiciones:
  - a) Ser titular de obligaciones que tengan una mora mayor o igual a 30 días, siempre y cuando se encuentren incluidos en la campaña ofrecida por el Banco
  - b) Haber recibido previamente el valor a cancelar mediante cualquier medio multicanal utilizado por el Banco.
  - c) Haber cancelado el valor informado y dentro del plazo establecido por Serfinanza.
3. La aplicación del plan de alivio en ningún caso dará lugar a devolución de dinero.
4. No aplica para clientes en cobro jurídico o insolvencia.
5. El estado del producto dependerá de la mora actual. Al acogerse a la campaña de plan alivio, el producto quedará bloqueado. No obstante, lo anterior, usted podrá solicitar el desbloqueo acercándose a una oficina del Banco para tramitar su solicitud

\*\*\*\*El desbloqueo estará sometido a estudio de crédito para su aprobación.

### Requisitos para la condonación de planes alivios de la cartera vencida.

Para la obtención de la condonación del saldo restante de la obligación que fue beneficiada con plan alivio, el deudor debe cumplir íntegramente con los siguientes requisitos:

1. Haber cancelado totalmente el valor informado como plan alivio dentro de los plazos señalados por la entidad.
2. Que los pagos se encuentren efectivamente aplicados a la obligación (aplica para aquellos pagos que se realizaron a través de otras entidades financieras). El cliente si efectúa el pago a través de otra entidad, debe enviar el pago al asesor para ser aplicado.
3. Las utilizaciones nuevas del producto, con posterioridad a la información del valor del valor del plan alivio deben ser asumidas por el cliente. después del valor informado.
4. No tener ningún otro producto en mora, y los productos vigentes que presente deben tener un buen comportamiento de pago en los últimos (6) meses, y la deuda total de las otras obligaciones no puede superar el valor del saldo del producto en el cual se ofrece la

condonación. No debe tener cartera castigada con saldos pendientes al momento de efectuar la condonación ya sea como titular, codeudor y/o avalista.

### **III. Cartera Prejurídica:**

Para clientes que tienen la condición de “**CARTERA PREJURÍDICA**”, la campaña se regirá por los siguientes términos y condiciones:

1. Es un mecanismo de carácter excepcional que no puede ser entendido como un medio permanente ni continuo, por lo que no puede definirse como una práctica generalizada.
2. El plan de alivio se ofrecerá para los clientes que cumplan las siguientes condiciones:
  - a) Ser titular de obligaciones que tengan una mora mayor o igual a 60 días.
  - b) Haber recibido previamente el valor a cancelar mediante cualquier medio multicanal utilizado por el Banco.
  - c) Haber cancelado dentro del plazo establecido por la entidad.
3. La aplicación del plan de alivio en ningún caso dará lugar a devolución de dinero.
4. Los productos quedan cancelados.

#### Requisitos para la condonación de planes alivios de cartera prejuridica:

Para la obtención de la condonación del saldo restante de la obligación que fue beneficiada con plan alivio, el deudor debe cumplir íntegramente con los siguientes requisitos:

1. Haber cancelado totalmente el valor informado como plan alivio dentro de los plazos señalados por la entidad.
2. Que los pagos se encuentren efectivamente aplicados a la obligación (aplica para aquellos pagos que se realizaron a través de otras entidades financieras).
3. No tener ningún otro producto en mora o castigado al momento de efectuar la condonación.
4. No tener utilización (compras, avances) del producto después de haberse otorgado el beneficio del plan alivio.