

Términos y Condiciones

1 Cancelación Total

Los siguientes términos y condiciones constituyen las reglas aplicables al mecanismo de normalización “Cancelación Total”, los cuales el Cliente declara conocer y aceptar al solicitar al Banco la aplicación de este mecanismo, a través de cualquiera de los canales habilitados por el Banco para tal efecto

DEFINICIONES

- **Oferta:** Corresponde al descuento ofrecido por el Banco para que el cliente realice un pago y con este cerrar la obligación, previa solicitud expresa del cliente para la cancelación total de su producto de crédito.
- **Abono:** Corresponde el valor mínimo a pagar por el cliente como voluntad de pago para la aplicación de su solicitud

2 Beneficios

1. Cancelar la totalidad del crédito vigente, teniendo un descuento en los intereses moratorios, intereses corrientes y/o capital si la altura de mora es mayor a 60 días, extinguiendo la obligación

3 Acceso

PARTICIPANTES:

El mecanismo de normalización denominado “Cancelación Total” aplica para Clientes (Persona Natural) con obligaciones de Consumo, Microcrédito, Comercial, Hipotecario. quien haya manifestado al Banco su voluntad de cancelar la totalidad del saldo de su obligación y que de manera expresa acepten la oferta en la forma prevista en el numeral 5 de los presentes Términos y Condiciones.

4 Requisitos

Requisitos para participar:

Aplica para para Clientes (Persona Natural) con productos de crédito y Tarjeta de Crédito

No aplica para:

1. Créditos de Renovación de cafetales Envejecidos (Finagro renovación cafetales), Créditos de vivienda VIS, Vehículos Finesa Factoring con Recurso y Finesa Factoring con Recurso Comercial
2. Créditos que se encuentren en proceso de reclamación por fraude y/o fallecidos (se excluye específicamente el producto afectado).
3. Créditos castigados y que se encuentren el cobro jurídico

4. Clientes que se encuentren inmersos dentro de un proceso ejecutivo iniciado por el Banco, en donde se haya proferido sentencia o providencia que haya ordenado continuar con la ejecución.

5 Condiciones

La “Cancelación Total” es voluntario para los clientes Personas Naturales que manifiesten su voluntad expresa al Banco de realizar el pago total de las obligaciones a través de los canales determinados para tal efecto y bajo las siguientes condiciones:

1. El cliente comunicará su voluntad de “Cancelación Total” del saldo de su obligación a través de cualquiera de los canales ofrecidos por el Banco ya sea a través de la llamada telefónica o canales digitales. Dicha solicitud será analizada por el Banco para establecer su procedencia.
2. Si el Banco considera procedente la solicitud, la aplicación de la “Cancelación Total” estará sujeta, tanto a la aceptación como al pago de la suma de dinero que el Banco determine como “abono”, valor que será determinado por el Banco en el momento de evaluar la solicitud y emitir la oferta de cancelación total. Este pago solicitado incluye el cobro de gastos de cobranzas/honorarios según aplique.
3. El valor del “abono” que el cliente acepta voluntariamente para aplicar la “Cancelación Total” deberá ser efectuado en los términos indicados en la oferta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la misma.
4. En caso de que el “abono” realizado por el cliente como voluntad del acuerdo sea menor al pago establecido en la oferta, no se aplicará la “Cancelación Total” y el pago será aplicado como un pago normal al producto.
5. Con la aceptación de la oferta por parte del Cliente, se suspende la gestión de cobranza del producto negociado a partir del día siguiente de la negociación y hasta por el término establecido por el Banco, plazo en el cual, el cliente deberá proceder al pago del “abono”. En caso de no recibir el pago del “abono” por parte del cliente del valor antes mencionado, la “Cancelación Total” no será aplicada y se reanuda la gestión de cobranza. La aplicación de este mecanismo no generará cambio en la marcación del producto en las centrales de riesgo.
6. Una vez aplicado la “Cancelación Total”, se realizará un bloqueo de todos los productos con cupos por un periodo de 120 días que no sean objeto de cancelación total, y para las Tarjetas de Crédito se cancelará este producto.
7. Una vez aceptada la oferta de “Cancelación Total” y efectuado el “abono”, la aplicación de esta no podrá ser reversada ni revocada a petición del Cliente por ningún motivo, obligándose al pago del Crédito bajo los términos y condiciones de la oferta de “Cancelación Total” y los contenidos en el presente documento.
8. Hasta tanto no se haya aplicado la “Cancelación Total”, las condiciones actuales del crédito se mantienen vigentes para que continúe realizando los pagos en las fechas establecidas y por los montos definidos en el contrato original.
9. Previo a la aplicación de la “Cancelación Total”, se puede generar débito automático sobre los saldos que existan en las cuentas de ahorro o corrientes.

6 Seguridad

1. Al Cliente que presente solicitud de cancelación total y sea seleccionado por el Banco para ofrecerle el mecanismo de “Cancelación Total”, le será enviada u ofrecida la oferta sujeta a los presentes Términos y Condiciones, a través de llamada telefónicas, canales digitales, mensaje de texto dirigido al número de celular o correo electrónico registrados en el Banco, en el que encontrará el enlace para la consulta de los Términos y Condiciones.
2. La información remitida en la llamada telefónica, canales digitales, mensaje de texto o correo electrónico contendrá la información del “abono” requerido.

3. Para la aceptación de su voluntad de “Cancelación Total”, el Cliente deberá manifestar de manera inequívocamente su aceptación y efectuar el abono solicitado dentro del plazo establecido en la misma y/o en los presentes términos y condiciones. Las partes convienen el uso de mensajes de datos para el envío de la aceptación, el cual se entenderá firmado electrónicamente por el Cliente y tendrá plenos efectos probatorios respecto de su consentimiento y aceptación de la oferta.