



CODIGO CORPORATIVO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

La política empresarial contenida en este código tiene como objetivo garantizar el pleno respeto de los derechos de los consumidores en todas las interacciones y relaciones que LIBRACOL establezca con ellos al celebrar contratos de crédito de libranza y de consumo, facilitando así el acceso a crédito para docentes del sector público, pensionados, mujeres emprendedoras y trabajadores independientes, quienes conforman nuestro mercado objetivo. De esta manera, fomentamos la inclusión financiera y promovemos la innovación social.

Respaldados por la tecnología, en LIBRACOL ofrecemos productos y servicios ágiles, con requisitos mínimos, sin necesidad de codeudores, tasas de interés competitivas, plazos de pago extendidos, y tiempos de aprobación y desembolso rápidos.

Esta política de protección al consumidor refleja nuestro compromiso permanente con: (i) el estricto cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, particularmente aquellas relacionadas con operaciones de crédito, y (ii) la responsabilidad social, respetando siempre los legítimos intereses de nuestros clientes.

Así, el presente documento busca: (i) asegurar la correcta comprensión y aplicación de la normativa vigente en protección al consumidor en todas las actividades desarrolladas en los canales de atención donde LIBRACOL está presente, y (ii) establecer el procedimiento para la efectiva implementación de esta política.

Compromiso de los colaboradores de LIBRACOL

Todos los colaboradores de LIBRACOL deben cumplir con esta política en cada etapa de atención al consumidor (oferta, publicidad, recolección de documentos, comunicación de condiciones y desembolso). El incumplimiento será considerado falta grave y podrá implicar la terminación por justa causa del vínculo laboral.



Buenas prácticas de LIBRACOL en la atención al consumidor

LIBRACOL asume los siguientes compromisos:

- Información adecuada a los interesados
- Nuestros asesores comerciales, dispuestos a llegar a las zonas más remotas del país, se comprometen a:
- Realizar procesos transparentes, brindando información clara, suficiente y veraz a los consumidores.
- Ofrecer productos incluso a quienes tengan reportes negativos en centrales de riesgo, promoviendo su inclusión financiera.

Asimismo, nuestra página web (<https://www.libracol.co>) ofrece:

- Información clara sobre la empresa, su trayectoria y sus productos.
- Detalles específicos sobre modalidades de crédito, requisitos, montos, tasas de interés y formas de pago.
- Orientación al consumidor en todas las etapas del proceso.
- Canales eficientes de atención y protección de datos personales.
- Acceso a la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.
- Claridad en los contratos de crédito

LIBRACOL garantiza:

Documentación con letra legible y cláusulas claras. Información completa, veraz y previa sobre condiciones de los créditos, mediante el formato “CONOCIMIENTO DEL CLIENTE”.

Límite de tasas conforme a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Transparencia en los costos del crédito, incluyendo:
- Seguro de vida
- FGA
- Tecnología y gestión.



Retracto del crédito

LIBRACOL informa que los consumidores pueden ejercer el derecho de retracts dentro de los 5 días hábiles posteriores al desembolso, devolviendo el dinero sin penalizaciones.

Atención adecuada al consumidor

- LIBRACOL se compromete a:
- Informar claramente sobre sus canales de atención.
- Mantener actualizado el Manual de Atención al Consumidor SAC.
- Responder de manera clara y oportuna las PQR.

Buenas prácticas publicitarias

LIBRACOL difunde sus productos a través de:

- Página web
- Volantes, pendones y pautas digitales
- Redes sociales y pautas radiales

Se garantiza que toda publicidad será clara, veraz, comprobable y conforme a la regulación vigente.