



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

SAFIR INVERSIONES S.A.S.

NIT 901.934.724-0

Matrícula Mercantil No. 28384 — Cámara de Comercio de Chinchiná

Chinchiná, Caldas

Chinchiná, Caldas, 15 de septiembre de 2026

TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETO Y ACEPTACIÓN	3
II. DEFINICIONES	3
III. REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO	3
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	4
V. INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y TARIFAS	4
VI. PROCESO DE SOLICITUD, EVALUACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	4
VII. CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CRÉDITO	5
VIII. OBLIGACIONES DE LAS PARTES	6
IX. DECLARACIONES DEL CLIENTE	6
X. GARANTÍAS DEL CRÉDITO	7
XI. CALIDAD DEL SERVICIO Y GARANTÍA	7
XII. INCUMPLIMIENTO, MORA, COBRANZA Y CESIÓN DE CARTERA	7
XIII. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	8
XIV. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	8
XV. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CANALES DE ATENCIÓN	8
XVI. CLÁUSULAS NO INCORPORADAS Y DERECHO DE RETRACTO	9
XVII. PROPIEDAD INTELECTUAL Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	9
XVIII. NOTIFICACIONES E INTEGRIDAD DEL DOCUMENTO	10
XIX. MODIFICACIONES, LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	10
XX. VIGENCIA Y ACEPTACIÓN	10

I. OBJETO Y ACEPTACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “Términos”) regulan el acceso y uso de los servicios de microcrédito e intermediación de seguros prestados por **SAFIR INVERSIONES S.A.S.**, identificada con NIT 901.934.724-0, con domicilio en Chinchiná, Caldas (en adelante, “SAFIR”), a las personas naturales que soliciten y accedan a dichos servicios (en adelante, el “Cliente”). Se expiden en cumplimiento del deber de información previsto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas concordantes, entre ellas la Ley 1328 de 2009 (régimen de protección al consumidor financiero), la Ley 1266 de 2012 y la Ley 1581 de 2012.

La solicitud del crédito o del servicio de intermediación de seguros, así como la suscripción del contrato de crédito, del pagaré o de cualquier otro documento asociado, implican la aceptación plena, expresa e incondicional de los presentes Términos por parte del Cliente. Se recomienda al Cliente leer detenidamente este documento antes de acceder a los servicios de SAFIR y conservar una copia del mismo.

II. DEFINICIONES

Cliente o Titular: persona natural mayor de edad que solicita o accede a los servicios de SAFIR.

Consumidor financiero: toda persona que adquiera, utilice o sea beneficiaria de los servicios financieros ofrecidos por SAFIR, en los términos del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009.

Otorgante: Cliente que suscribe el Pagaré como deudor principal y solidario del crédito.

Codeudor: persona natural que se obliga solidariamente junto con el Otorgante al pago del crédito.

Crédito: suma de dinero desembolsada por SAFIR al Cliente, sujeta a las condiciones económicas pactadas en el respectivo contrato de crédito.

Fianza de Crédito: mecanismo de cobertura del riesgo crediticio descrito en el Capítulo VII de estos Términos y en el Contrato de Crédito.

Pagaré: título valor con espacios en blanco que garantiza el pago del crédito, conforme al artículo 622 del Código de Comercio.

Carta de Instrucciones: documento mediante el cual el Cliente autoriza a SAFIR a diligenciar los espacios en blanco del Pagaré.

Mora: incumplimiento en el pago oportuno de cualquier cuota u obligación derivada del crédito.

Centrales de riesgo: operadores de información financiera (tales como DataCrédito, TransUnion, Procrédito o Cifin) ante los cuales se reporta el comportamiento crediticio de los Titulares.

III. REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

Para acceder a los servicios de SAFIR, el Cliente deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Ser mayor de edad y tener plena capacidad legal para contratar.

- Presentar documento de identidad válido y vigente, y permitir la verificación de su identidad por parte de SAFIR.
- Suministrar información veraz, completa y actualizada sobre su identidad, ingresos, dirección, correo electrónico y número de teléfono de contacto.
- Autorizar previa, expresa e informadamente la consulta de su comportamiento crediticio ante operadores de información financiera y centrales de riesgo.
- Los demás requisitos que SAFIR defina para cada línea de crédito o producto, los cuales serán informados al Cliente antes de la solicitud.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1 Microcréditos.

SAFIR otorga microcréditos a personas naturales, cuyo monto, plazo, tasa de interés, periodicidad de pago y demás condiciones económicas se definen de manera individual con cada Cliente y se consignan en el respectivo contrato de crédito, el pagaré y la carta de instrucciones que se suscriban para cada operación.

4.2 Intermediación de seguros.

SAFIR actúa como intermediario en la comercialización de pólizas de seguros ofrecidas por sus aliados aseguradores, percibiendo por ello una comisión. En esta actividad, SAFIR no asume la calidad de asegurador ni responde por el pago de los siniestros amparados, ni por las condiciones, exclusiones o coberturas de la póliza, responsabilidad que corresponde exclusivamente a la compañía aseguradora correspondiente. El Cliente que adquiera una póliza a través de SAFIR recibirá copia de las condiciones generales y particulares del seguro contratado.

V. INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y TARIFAS

Toda la información y publicidad que SAFIR divulgue sobre sus servicios de microcrédito e intermediación de seguros será clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible y no inducirá a error al Cliente, conforme a los artículos 23 y 29 de la Ley 1480 de 2011. Las promociones y ofertas especiales indicarán su condición de tales, su vigencia y las condiciones para acceder a ellas.

Las tarifas, tasas de interés, comisiones, el valor de la Fianza de Crédito y los demás costos asociados a los servicios de SAFIR serán informados al Cliente de manera previa a la contratación, en los términos descritos en el Capítulo VII de estos Términos. SAFIR no cobrará al Cliente conceptos adicionales a los que hayan sido informados y pactados expresamente en el respectivo contrato de crédito.

VI. PROCESO DE SOLICITUD, EVALUACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

1. **Solicitud.** el Cliente diligencia la solicitud de crédito y suministra los documentos e información requeridos por SAFIR, tales como el documento de identidad y los soportes de ingresos o de capacidad de pago que SAFIR determine para cada línea de crédito.
2. **Evaluación.** SAFIR consulta el comportamiento crediticio del Cliente ante centrales de riesgo y evalúa su capacidad de pago, conforme a sus políticas internas de otorgamiento de crédito.
3. **Aprobación.** SAFIR informa al Cliente, antes de la firma de cualquier documento, el monto aprobado, el plazo, la tasa de interés, el valor de la Fianza de Crédito (si aplica) y las demás condiciones económicas del crédito.
4. **Formalización.** el Cliente suscribe el contrato de crédito, el pagaré y la carta de instrucciones correspondientes.
5. **Desembolso.** SAFIR entrega el dinero al Cliente, previa verificación de su identidad por parte del funcionario a cargo.

SAFIR se reserva el derecho de aprobar o negar cualquier solicitud de crédito conforme a sus políticas de riesgo, sin que ello genere responsabilidad alguna a su cargo, sin perjuicio del deber de informar al Cliente el sentido de la decisión.

VII. CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CRÉDITO

7.1 Tasa de interés.

Es el costo que el Cliente paga por el uso del dinero prestado. Se pacta individualmente para cada crédito y en ningún caso podrá exceder la tasa máxima legal permitida, certificada mensualmente por la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme al artículo 884 del Código de Comercio y al artículo 305 del Código Penal.

7.2 Fianza de Crédito.

Cuando así se pacte, el crédito estará amparado por una Fianza de Crédito que cubre el saldo de la deuda en caso de muerte por cualquier causa o incapacidad total y permanente del Otorgante, siempre que no exista la figura de Codeudor. Su costo, expresado como un porcentaje del monto desembolsado, se informa al Cliente antes de la firma y se paga dentro de las cuotas del crédito.

7.3 Forma y lugar de pago.

El crédito se pagará en las cuotas, periodicidad y por los medios de pago que se indiquen en el respectivo contrato de crédito.

7.4 Pago anticipado.

El Cliente podrá realizar el pago anticipado, total o parcial, de su obligación en cualquier momento. En tal caso, deberá pagar la cuota del periodo en curso y se descontarán los intereses no causados

a la fecha del pago, conforme a la normatividad vigente en materia de protección al consumidor financiero.

VIII. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

8.1 Obligaciones del Cliente.

- Pagar puntualmente las cuotas del crédito en la forma pactada.
- Mantener actualizados sus datos de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico) e informar a SAFIR cualquier cambio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia.
- Suministrar información veraz y completa a SAFIR, tanto en la solicitud del crédito como durante su vigencia.
- Destinar los recursos del crédito a los fines declarados ante SAFIR, cuando ello se haya condicionado expresamente.

8.2 Obligaciones de SAFIR.

- Desembolsar el crédito en los términos y condiciones aprobados e informados al Cliente.
- Entregar al Cliente copia del contrato de crédito, el pagaré, la carta de instrucciones y demás documentos suscritos.
- Mantener la confidencialidad de la información del Cliente, conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de SAFIR.
- Atender las peticiones, quejas y reclamos del Cliente dentro de los términos señalados en el Capítulo XV de estos Términos.
- Informar oportunamente al Cliente cualquier novedad relacionada con su crédito.

IX. DECLARACIONES DEL CLIENTE

Con la aceptación de estos Términos y la suscripción de los documentos asociados al crédito, el Cliente declara:

- Que la información suministrada a SAFIR es veraz, completa y actualizada, y que asume las consecuencias de cualquier inexactitud u omisión.
- Que tiene plena capacidad legal para obligarse y que los recursos que emplee para el pago del crédito provienen de actividades lícitas.
- Que ha leído y comprendido el contrato de crédito, el pagaré, la carta de instrucciones y los presentes Términos, antes de suscribirlos.
- Que conoce que el incumplimiento del crédito puede generar el reporte de su comportamiento crediticio ante centrales de riesgo, en los términos descritos en el Capítulo XII de estos Términos.

X. GARANTÍAS DEL CRÉDITO

El pago del crédito se garantiza mediante un Pagaré con espacios en blanco, acompañado de la correspondiente Carta de Instrucciones, suscritos por el Cliente a favor de SAFIR en los términos del artículo 622 del Código de Comercio. El contenido, alcance y condiciones específicas de dichos documentos se rigen por lo pactado en los mismos, los cuales el Cliente declara conocer y aceptar al momento de su firma. Cuando el crédito cuente con más de un Otorgante, todos ellos quedarán obligados solidaria e indivisiblemente por la totalidad de la deuda.

XI. CALIDAD DEL SERVICIO Y GARANTÍA

SAFIR se compromete a prestar sus servicios de microcrédito e intermediación de seguros con la diligencia, calidad e idoneidad que razonablemente puede esperar el Cliente, conforme al artículo 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011. En particular, SAFIR verificará la identidad del Cliente antes del desembolso, entregará los documentos que soportan cada operación y atenderá oportunamente las solicitudes relacionadas con la ejecución del crédito.

En el caso de las pólizas de seguros intermediadas por SAFIR, la garantía sobre las coberturas, exclusiones y condiciones del producto corresponde a la respectiva compañía aseguradora, sin perjuicio del deber de SAFIR de brindar al Cliente información completa y veraz sobre el producto intermediado y de orientarlo en la reclamación ante la aseguradora cuando el Cliente así lo requiera.

XII. INCUMPLIMIENTO, MORA, COBRANZA Y CESIÓN DE CARTERA

El incumplimiento en el pago de cualquier cuota del crédito genera para el Cliente las siguientes consecuencias:

- Causación de intereses moratorios, calculados a la tasa máxima permitida por la ley.
- Reporte del comportamiento crediticio ante centrales de riesgo, previo aviso al Cliente con al menos veinte (20) días calendario de antelación, conforme al artículo 12 de la Ley 1266 de 2012.
- Gestiones de cobranza prejurídica por los medios de contacto suministrados por el Cliente (teléfono, WhatsApp, correo electrónico), dentro de los límites de horario y frecuencia previstos en la Ley 2300 de 2023.
- Inicio de acciones de cobro judicial o extrajudicial, con cargo al Cliente de los honorarios de cobranza, costas y agencias en derecho a que haya lugar.
- Cesión, endoso o transferencia de la cartera de crédito a un tercero, quien deberá observar las mismas obligaciones de cobranza que la ley impone a SAFIR.

XIII. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En desarrollo de sus políticas internas de administración de riesgo, SAFIR podrá solicitar al Cliente información adicional sobre el origen de los recursos involucrados en la operación de crédito. SAFIR se reserva el derecho de abstenerse de desembolsar un crédito, o de terminar la relación comercial con el Cliente, cuando existan indicios razonables de que los recursos involucrados provienen de actividades ilícitas, o cuando el Cliente se niegue a suministrar la información requerida para tal fin, sin perjuicio del deber de SAFIR de reportar las operaciones que correspondan ante las autoridades competentes.

XIV. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Tratamiento de los datos personales del Cliente se rige por la Política de Tratamiento de la Información adoptada por SAFIR, disponible para su consulta a través de los canales de atención indicados en el Capítulo XV. En virtud de dicha política, y con la autorización previa, expresa e informada del Cliente, SAFIR podrá consultar y reportar su comportamiento crediticio ante operadores de información financiera y centrales de riesgo, conforme a la Ley 1266 de 2012, y tratar sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

XV. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CANALES DE ATENCIÓN

Conforme a la Ley 1480 de 2011 y a la Ley 1328 de 2009, el Cliente tiene, entre otros, los siguientes derechos:

- Recibir información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible y actualizada sobre las condiciones del crédito y de los seguros intermediados por SAFIR.
- Recibir un trato respetuoso y digno por parte de SAFIR y de las personas que actúen en su nombre.
- Elegir libremente si contrata o no los servicios ofrecidos por SAFIR, sin presiones indebidas.
- Presentar peticiones, quejas y reclamos ante SAFIR, y obtener respuesta oportuna.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones al Estatuto del Consumidor o a la normativa de protección de datos personales.

DIRECCIÓN FÍSICA	Calle 11 # 8-26, Edificio Centro Comercial Los Alpes, Chinchiná, Caldas
CORREO ELECTRÓNICO	servicioalcliente@asesoriasafir.com
TELÉFONO	320 641 9010

SAFIR dará respuesta a las peticiones, quejas y reclamos del Cliente dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación, prorrogables por un término igual cuando existan motivos que lo justifiquen, de los cuales se informará al Cliente antes del vencimiento del plazo inicial.

XVI. CLÁUSULAS NO INCORPORADAS Y DERECHO DE RETRACTO

En los contratos que suscriba con sus Clientes, SAFIR no incorporará cláusulas que, conforme al artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, se consideran abusivas. En consecuencia, no forman parte de la relación contractual con el Cliente las estipulaciones que:

- Excluyan o limiten la responsabilidad de SAFIR por los daños causados al Cliente.
- Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del Cliente.
- Impidan al Cliente conocer las condiciones y el alcance del servicio antes de su contratación.
- Concedan a SAFIR la facultad de resolver unilateralmente el contrato sin que dicha facultad se conceda también al Cliente.
- Obliguen al Cliente a renunciar a los derechos que le reconoce la ley como consumidor financiero.
- Impongan al Cliente la utilización obligatoria de árbitros o mecanismos distintos a los legalmente competentes, en desmedro de su derecho de acceso a la justicia.

Cualquier estipulación contraria a lo anterior se tendrá por no escrita y no afectará la validez del resto del contrato.

Derecho de retracto. Cuando el Cliente contrate los servicios de SAFIR a través de medios no tradicionales o a distancia, en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, tendrá derecho a retractarse de la operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su celebración, sin necesidad de justificación alguna, mediante comunicación escrita dirigida a SAFIR a través de los canales indicados en el Capítulo XV. El retracto no procede respecto de créditos ya desembolsados, sin perjuicio del derecho del Cliente a realizar el pago anticipado de la obligación conforme al numeral 7.4 de estos Términos.

XVII. PROPIEDAD INTELECTUAL Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Propiedad intelectual. La marca, el logotipo, los formatos, documentos y demás material distintivo de SAFIR son de su propiedad o de sus licenciantes, y están protegidos por la normatividad vigente en materia de propiedad intelectual. Queda prohibida su reproducción o uso no autorizado por parte de terceros.

Limitación de responsabilidad. SAFIR no será responsable por los perjuicios que se deriven del suministro de información inexacta, incompleta o desactualizada por parte del Cliente, ni por las coberturas, exclusiones o siniestros de las pólizas de seguros intermediadas, cuya responsabilidad corresponde a la respectiva aseguradora. Nada de lo previsto en estos Términos excluye o limita la

responsabilidad de SAFIR por dolo o culpa grave, ni los derechos mínimos e irrenunciables del Cliente conforme a la Ley 1480 de 2011.

XVIII. NOTIFICACIONES E INTEGRIDAD DEL DOCUMENTO

Notificaciones. Para efectos de cualquier comunicación o notificación relacionada con estos Términos o con el crédito, se tendrán como válidas las remitidas a la dirección, correo electrónico o número de teléfono que el Cliente haya registrado ante SAFIR, mientras este no informe por escrito un cambio de dichos datos.

Integridad y divisibilidad. Si alguna disposición de estos Términos fuere declarada inválida, ilegal o inexecutable por autoridad competente, dicha disposición se tendrá por no escrita y las demás continuarán vigentes en lo que no dependan de aquella. Estos Términos, junto con el contrato de crédito, el pagaré, la carta de instrucciones y la Política de Tratamiento de la Información, constituyen el acuerdo íntegro entre el Cliente y SAFIR respecto de los servicios aquí descritos.

XIX. MODIFICACIONES, LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

SAFIR podrá modificar los presentes Términos para ajustarlos a cambios normativos o a mejoras en sus servicios. Las modificaciones sustanciales serán comunicadas a los Clientes a través de los canales de contacto registrados y/o publicadas en la página web de SAFIR, y no se aplicarán de manera retroactiva a los créditos ya desembolsados, salvo que resulten más favorables al Cliente o que la ley disponga lo contrario.

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Las controversias que surjan de su interpretación o ejecución se intentarán resolver mediante negociación directa o mecanismos alternativos de solución de conflictos, antes de acudir a la jurisdicción ordinaria o a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuya competencia se radica en los jueces de Chinchiná o Manizales, Caldas, sin perjuicio del fuero que la ley reconozca al Cliente en su calidad de consumidor.

XX. VIGENCIA Y ACEPTACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones rigen a partir del 21 de agosto de 2026 y permanecerán vigentes mientras SAFIR preste los servicios aquí descritos. La solicitud, suscripción o uso de cualquiera de los servicios de SAFIR implica que el Cliente ha leído, entendido y aceptado en su integridad el contenido de este documento.