

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES – GENERA SUEÑOS S.A.S.

Genera Sueños S.A.S. (en adelante “Sueños”) sociedad comercial identificada con NIT 900.877.879-5 domiciliada en la Cra 13 #90-17 de la ciudad de Bogotá D.C., es una sociedad que ofrece mutuos comerciales con interés bajo la modalidad de libranzas como créditos de consumo.

Usted como interesado en la adquisición de un crédito por libranza podrá hacer el proceso de solicitud de crédito haciendo uso de los canales no presenciales que Sueños dispone para usted, con el acompañamiento de un asesor (si Usted lo solicita y contrata), quien se encargará de asistir y acompañar en las gestiones de solicitud de su crédito. Para efectos de iniciar el estudio de crédito, usted deberá aceptar integralmente los presentes términos y condiciones, autorizar el tratamiento de sus Datos Personales y la consulta de su información crediticia en las Centrales de Riesgo, en todo caso, su solicitud queda sujeta a análisis.

En el evento en el que le sea aprobado el crédito, este será desembolsado directamente a usted como solicitante y deudor del crédito. En caso de usted ser una persona políticamente expuesta (PEP) deberá diligenciar de manera adicional el formato de debida diligencia intensificada con PEPs. En caso de ser necesario, Sueños podrá solicitar documentos adicionales para la evaluación del perfil del deudor.

Asimismo, Sueños, para el otorgamiento de un crédito solicita adicional a la suscripción de todos los documentos que se mencionan en el numeral 5, la constitución de una fianza con un fondo de garantías que cumpla las características que Sueños indique en los documentos de crédito por libranza y la constitución de seguro de vida.

Los términos y condiciones de aprobación del crédito, que dependerán del análisis y estudio de crédito, del deudor, de la suscripción de los documentos del crédito, la fianza, de otras garantías (siempre que sean aplicables), codeudores o deudores solidarios, entre otros, de forma electrónica de conformidad con las normas que regulan la materia, le serán informadas al solicitante del crédito de manera previa a la contratación, para su aprobación o rechazo, sin perjuicio de que antes del desembolso del crédito, el contrato incluya información, términos y condiciones adicionales a las establecidas en el presente documento.

A continuación, se listan las características e información relevante del crédito por libranza:

1. **Tasas de interés y plazos.** Para conocer las tasas de interés y plazos vigentes puede observarlas de la siguiente manera en la página web www.suenos.co en la opción “Conoce nuestras tasas y tarifas”.

Recuerde que las tasas de interés y plazos de financiación disponibles pueden cambiar periódicamente de conformidad con la certificación de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La tasa de interés aplicable a su crédito se la comunicaremos al momento de la aprobación del crédito expresada en interés efectivo anual de conformidad con las normas aplicables.

2. **Seguros.** Sueños, como parte de sus políticas de crédito y como lo permiten las normas aplicables, solicita la constitución de un seguro de vida deudor para los titulares de la obligación. Para el anterior seguro, el deudor deberá adquirir directamente con la aseguradora de su preferencia, caso en el cual deberá ser endosado a favor de Sueños señalándolo como primer beneficiario oneroso y cuyo objeto es el pago del crédito, o sea que se contrate con cualquier compañía de seguros que cumpla con los requisitos exigidos por Sueños (disponibles en

www.suenos.co) o lo tomará bajo la póliza de vida sugerida por Sueños, lo cual generaría un cargo adicional en la facturación y cobro periódicos de las cuotas del crédito aprobado. Estos seguros deberán renovarse y estar vigentes hasta la completa cancelación de las obligaciones a cargo del deudor.

En caso de no contratar una póliza individual y no presentar la respectiva póliza endosada a Sueños señalándolo como primer beneficiario, ésta la contratará por Usted bajo la póliza colectiva o de grupo de Sueños y le cobrará el valor de la prima como cargo adicional a través de las cuotas periódicas, lo cual Usted autoriza y acepta expresamente con la suscripción de los documentos de crédito.

Así mismo, Usted se obliga a cumplir con las exigencias establecidas por la compañía de seguros, por lo cual, ésta podrá exigir requisitos médicos y/o paraclínicos cuando lo estime conveniente. La cobertura del seguro comenzará previo cumplimiento de los requisitos de asegurabilidad.

3. **Requisitos generales del crédito por libranza.** Los siguientes son los requisitos para el otorgamiento de un crédito por libranza. El hecho de solicitar un crédito, suscribir y aportar los documentos necesarios, no implica que Sueños haya aprobado el crédito, el cual podrá ser aprobado o rechazado conforme a las políticas de crédito de Sueños:

| | |
|---|--|
| Edad mínima permitida | 18 años. |
| Edad máxima permitida | 79 años y 330 días. |
| Tiempo mínimo del contrato a término fijo | 3 meses. |
| Tiempo mínimo del contrato a término indefinido | 12 meses. |
| Tiempo mínimo de pensionado (desde fecha de resolución en firme) | 1 mes. |
| Entidad Pagadora | <p>Empleador o entidad responsable del pago de su mesada pensional. A la fecha que se indica en la parte final de este documento, las Entidades Pagadoras con las que Sueños tiene convenios operativos de libranzas y a las que Usted como interesado debe estar vinculado como empleado o pensionado son:</p> <p>ACCEDO SANTANDER SAS ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE S.A. BCD TRAVEL CARVAJAL EDUCACION SAS CARVAJAL EMPAQUES S.A. CARVAJAL ESPACIOS SAS CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A. CARVAJAL PULPA Y PAPEL S.A. CARVAJAL PULPA Y PAPEL S.A.S ZFPE CARVAJAL SERVICIOS COMPARTIDOS S.A.S CARVAJAL SERVICIOS SAS CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACION SAS CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S CONSTRUCTORA CONTEX SAS BIC.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p> CONSTRUCTORA NODOS SAS DIANA AGRICOLA SAS DIANA CORPORACION SAS DIGITAL BLUE FORCE LATAM SAS FASECOL SAS GENERA SUEÑOS SAS GUARDAS DE COLOMBIA GUARDACOL LTDA INDUSTRIAS DE ALIMENTOS DON JACOBO S.A.S. JM MARTINEZ S.A. LISTOS BPO ZONA FRANCA S.A.S LISTOS S.A.S MARKETING TOOLS AGENCY SAS MEPIC SAS PERFILES Y SOLUCIONES LOGISTICAS S A S (LEAN) PROPANDINA SAS SALESLAND DE COLOMBIA SAS SEGURIDAD ATLAS LTDA SUPERTEX SA TELEBOLIVAR SAS TERCERIZAR S.A.S TRAVEL DEPOT SAS TRAVEL MANAGEMENT CORPORATION SAS UNO 27 S.A.S. VENTOLINI S.A. VISION Y MARKETING S.A.S EL BACKOFFICE S.A.S SOCIEDAD TECNOLOGICA SINAPPTIC S A S UNIVERSAL PLUS BUSINESS GROUP SAS ASULADO SEGUROS S.A CASUR COLFONDOS COLPENSIONES CREMIL FIDUPREVISORA FOPEP MINDEFENSA PENSIONADOS POSITIVA PROTECCION TEGEN </p> |
| <p>Ingresos mínimos permitidos</p> | <p>1 SMMLV.</p> |

- 4. Estudio de crédito.** Como quiera que el crédito ofrecido por Sueños son créditos de consumo bajo la modalidad de libranzas como mecanismo de pago principal, el proceso de estudio de crédito y pre aprobación y la aprobación o rechazo finales de los créditos son los siguientes: (i) Previo a la pre aprobación del crédito, Sueños realizará el estudio pertinente del perfil del deudor con la información suministrada, relacionada en el cuadro anterior, y demás políticas y procedimientos que Sueños esté en la obligación de cumplir; (ii) Si fuera rechazado, Sueños lo informará a Usted y el proceso finaliza; (iii) si fuera pre aprobado, Sueños le informará de la pre aprobación e iniciará el proceso de incorporación del crédito ante la entidad pagadora de la que Usted es beneficiario; (iv) si finalizado el proceso de incorporación del crédito ante la entidad pagadora, resulta incorporado, Sueños procederá a informarle sobre la aprobación final del crédito que dependerá del éxito en la incorporación. De lo contrario, si la el crédito no resulta incorporado, Sueños le notificará el rechazo final de la solicitud del crédito.

El deudor acepta y entiende que Sueños podrá requerir información y documentos adicionales para efectos de realizar el estudio y aprobación del crédito. La aprobación o rechazo del crédito dependerá del análisis y estudio que haga Sueños de la información del deudor y la documentación aportada, pudiendo esta aprobarlo o rechazarlo de conformidad con sus políticas y procedimientos.

- 5. Documentos del crédito.** Para acceder al crédito, el deudor deberá completar todos los campos de la solicitud del crédito, y adicional, diligenciar y suscribir los siguientes documentos (i) Pagaré en blanco con carta de instrucciones, (ii) suscripción de la fianza o documentos que acrediten la suscripción de una fianza con un fondo de garantías aprobado por Sueños, (iii) información de condiciones particulares del crédito, (v) Plan de pagos o tabla de amortización o similar, (vi) Formato solicitud individual para el seguro de vida grupo deudores (si aplica). El deudor podrá leer, descargar y revisar detalladamente cada uno de los documentos que debe firmar en blanco, antes de tomar la decisión de contratar.
- 6. Término de respuesta.** Como quiera que el crédito ofrecido por Sueños son créditos de consumo bajo la modalidad de libranzas como mecanismo de pago principal, los tiempos de respuesta respecto de la pre-aprobación y la aprobación o rechazo finales de los créditos son los siguientes: (i) el término de respuesta respecto de la pre aprobación o el rechazo inicial de un crédito, como consecuencia del procedimiento inicial de verificación de condiciones de pre-aprobación de Sueños será de máximo de 5 días hábiles contados desde la presentación completa de la información requerida por Sueños para el análisis correspondiente; y (ii) el término de respuesta respecto de la aprobación o rechazo finales dependerá de los tiempos y plazos que se tome la entidad pagadora de la que Usted es beneficiario en el proceso de incorporación o rechazo de la incorporación, y en ningún caso dependen de Sueños. Una vez recibida la notificación de incorporación o de su rechazo por parte de Sueños, esta se tomará hasta un (1) día hábil adicional para notificar y responderle a Usted sobre la aprobación o rechazo finales.
- 7. Libranza y recaudo.** Para el otorgamiento de un crédito por libranza, el deudor se obliga a suscribir una autorización instrucción expresa e irrevocable dirigida a su empleador contratante, entidad responsable del pago de su mesada pensional o salario, para que descuente y retenga de los salarios, pensión, o cualquier otra suma causada a favor del deudor, los montos que le indique Sueños, y los traslade y pague a Sueños, a sus cesionarios y/o a quien represente sus derechos, hasta el pago total del crédito por libranza como garantía y respaldo del recaudo de este.

La libranza tiene carta de instrucciones para que Sueños llene ciertos espacios en blanco. Una vez saldadas las obligaciones a cargo del deudor bajo el crédito por libranza o por cualquier otro motivo que adeude sumas a Sueños, es responsabilidad del Deudor presentar el respectivo documento de paz y salvo en la entidad pagadora indicada en la libranza, para que cese el descuento. La omisión de este deber no hará responsable a Sueños por los descuentos que operen con posterioridad al vencimiento del presente contrato, y al pago de seguros en los términos establecidos en la libranza.

8. **Composición de la cuota de un crédito por libranza.** El monto de la cuota periódica incluirá el componente de capital, de intereses (remuneratorios y moratorios cuando estos últimos sean aplicables), los cargos fijos, comisiones, honorarios y otros que sean aplicables según se indiquen o se lleguen a indicar en la página web www.suenos.co y los términos y condiciones del crédito de libranza. Todos los cargos, cuota periódica, abono a capital, a intereses, comisiones, honorarios y cargos fijos serán especificados de forma clara al deudor conforme al numeral 9 de estos términos y condiciones.
9. **Cargos fijos y otros.** Adicional a los conceptos de capital e intereses, en el valor de la cuota periódica se incluirán los siguientes cargos fijos: (i) honorarios por cobranza extrajudicial, prejudicial y judicial (si aplica); (ii) el recaudo de la fianza (si decide tomarla con Sueños y sumarla al capital); (iii) seguro de vida deudor (Si el deudor acepta tomar la póliza ofrecida por Sueños); y (vii) seguros voluntarios (si el deudor lo decide).

Los valores de estos cargos fijos y otros le son puestos en su conocimiento a través de este documento, antes de que Usted tome la decisión de contratar el crédito. Así como también le serán informados en el proceso de solicitud de crédito, y en los documentos que instrumentan el crédito. De igual manera, Usted puede consultar los valores de los cargos fijos en nuestra página web www.suenos.co y dar clic en la opción de “*Conoce nuestras tasas y tarifas*”.

El valor del seguro de vida contratado a través de la póliza ofrecida por Sueños, siempre que el deudor acepte tomarlo, será informado en el momento de instrumentalizar los documentos del crédito que le será puesto en conocimiento del deudor antes de tomar la decisión de contratar el crédito. El valor podrá variar atendiendo las condiciones de asegurabilidad del deudor y las condiciones del crédito, las cuales se definirán en el proceso de solicitud de este.

De la igual forma el valor de la fianza será informado al momento de instrumentalizar los documentos del crédito, el valor podrá variar atendiendo a las condiciones y vida crediticia del deudor y las condiciones del crédito, las cuales se definirán en el proceso de solicitud de este.

Si el deudor, de manera libre y voluntaria decide contratar con un asesor externo para la prestación de los servicios de asesoría y acompañamiento en la solicitud de créditos, Sueños descontará del capital antes del desembolso y recaudará para el tercero asesor, una suma de hasta el 5% del valor total del capital aprobado para el pago de los servicios de asesoría. El asesor es el único responsable por el servicio que le presta a Usted, servicio en el que Sueños no tiene injerencia ni responsabilidad, siendo Sueños un mero recaudador de la remuneración del asesor.

Sueños podrá cobrar por la gestión de cobranza, ya fuera prejudicial, extrajudicial o judicial que sea necesaria para lograr el pago de las cuotas vencidas, una suma en pesos de hasta un veinte por ciento (20%) del saldo en mora más IVA. La gestión de cobranza será realizada por el personal de Sueños y por terceros. No habrá gastos de cobranza cuando no hay saldos vencidos y pendientes de pago, ni de manera automática, sino solo cuando se ha desplegado una actividad extrajudicial, prejudicial o judicial tendiente al cobro de cuotas o saldos vencidos y pendientes de pago.

10. **Distribución de los pagos.** El valor de la cuota que el deudor pague para la amortización del crédito, se aplicará en el siguiente orden: (i) gastos y costas judiciales y de cobranza (sea extrajudicial o judicial), incluyendo la ejecución de garantías, honorarios de abogado, si los hubiere; (ii) cuotas de recaudo u otros gastos a cargo del Deudor cuando cada uno de ellos resulte aplicable; (iii) gastos por pago de seguros, tanto de vida deudor como voluntarios, si los hubiere; (iv) gastos de garantías, si los hubiere; (v) intereses moratorios, (vi) si los hubiere; y (vii) intereses remuneratorios, si los hubiere y capital. Si sobrare un remanente el Acreedor lo aplicará a otras obligaciones del Deudor con el Acreedor, ya sea que en estas el Deudor actúe como deudor individual, conjunto o solidario, o ya sea que el Deudor sea codeudor de otros deudores con obligaciones exigibles al momento de la aplicación.

11. **Canales de pago y recaudo.** En el evento en que por cualquier motivo no opere el recaudo a través de la libranza, Sueños pone a disposición del usuario el siguiente canal:

Directamente a Sueños a la cuenta bancaria de ahorros No. 6000013420 de Bancoomeva a nombre del Patrimonio Autónomo Sueños identificado con NIT 901.539.573-1.

12. **Derecho de retracto y desistimiento.** El deudor tiene derecho a retractarse del crédito dentro de los 5 días siguientes de la aprobación del crédito de libranza, siempre y cuando no se haya realizado el desembolso y la suscripción de los documentos de crédito.

Ahora bien, transcurridos los 5 días para el ejercicio del derecho de retracto, siempre y cuando Sueños no haya desembolsado el crédito y la suscripción de los documentos de crédito, Sueños le extiende el beneficio de mera liberalidad al deudor, consistente en que este pueda desistir de su crédito hasta antes de que ocurra el desembolso. En este evento, el deudor deberá asumir y reembolsar a Sueños todos los gastos en los que hubiera incurrido en su nombre en el proceso de otorgamiento del crédito y el registro e inscripción de las garantías (si fuera aplicable).

Para ejercer el derecho retracto o desistimiento del contrato, según sea el caso, el deudor podrá comunicar su intención diligenciando los formularios de retracto o desistimiento, según sea aplicable, dispuestos por Sueños <https://suenos.co/pqr/>.

13. **Condiciones de terminación.** En todo caso, una vez realizado el desembolso el deudor podrá terminar su relación con Sueños, prepagando total o parcialmente de forma libre y espontánea el crédito, en cualquier momento a través de los canales de pago y recaudo indicados en el numeral precedente.
14. **Permanencia mínima y renovación automática.** No existen cláusulas de permanencia mínima ni un número mínimo de cuotas.
15. **Vigencia crédito de libranza.** Sin perjuicio de las condiciones de aprobación del crédito de conformidad con las políticas y procedimientos de Sueños, el otorgamiento del crédito estará sujeto a la disponibilidad de recursos por parte de Sueños. Cuando existan promociones o incentivos particulares, en cada uno de ellos se indicará la vigencia, condiciones y duración de la promoción o incentivo particular. En lo no regulado en los términos y condiciones específicos de cada promoción o incentivo particular se aplicarán estos Términos y Condiciones.
16. **Tratamiento de datos personales.** De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, Sueños realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión. Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la política y las autorizaciones otorgadas por parte del titular, entre otras: (a) Facilitar el desarrollo de las obligaciones adquiridas a favor de Sueños, tales como facturaciones, gestiones de cobro, recaudo, verificaciones, consultas, reportes, control, comportamiento, medios y hábito de pago. (b) Conocer información del titular del dato que repose en centrales de información crediticia o en operadores de bancos de datos sobre información financiera, crediticia y comercial a que se refiere la Ley 1266 de 2008. (c) Reportar datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias del titular del dato ante las centrales de información crediticia. (d) Dar tratamiento y respuestas a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentados a Sueños.

El deudor podrá consultar la política de tratamiento de datos personales de Sueños en: <https://suenos.co/wp-content/uploads/2024/01/POLITICA-DE-TRATAMIENTO-DE-DATOS-PERSONALES.pdf>

17. **Firma electrónica.** Los documentos de solicitud y crédito por libranza se firmarán por el deudor a través de un mecanismo de firma electrónica que ha dispuesto Sueños, a través de una plataforma propia o licenciada de terceros, que cumple con la totalidad de los requisitos exigidos por la normatividad en Colombia sobre la materia. El deudor debe reconocer y aceptar que la firma electrónica correctamente estampada genera la manifestación de su voluntad encaminada a obligarse con Sueños y a aceptar todos los términos, condiciones y contenidos de aquello que firma. Para efectos de la firma electrónica, el deudor debe aceptar que sus datos personales serán utilizados para ese efecto, incluyendo pero sin limitarse a su correo electrónico, y al contenido de preguntas reto para la obtención de contraseñas de único uso (OTP por su sigla en inglés), fotografías y otros datos biométricos, entre otros. Toda la información que el deudor suministre y diligencie en el proceso de firma electrónica deberá ser completa, exacta, precisa, cierta y verdadera.
18. **Información para la solicitud del crédito.** El deudor acepta que para efectos de poder hacer la solicitud del crédito por libranza de libre inversión y para posteriormente suscribir los documentos de crédito electrónicamente, deberá completar los formularios de solicitud de crédito y suministrar la información requerida en tales formularios o aquella otra solicitada por Sueños, que incluye, pero no se limita a:
- (i) Información personal del deudor y codeudor (cuando sea aplicable), incluyendo nombres y apellidos, tipo y número de identificación, correo electrónico, teléfono, dirección, ciudad de domicilio, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, ingresos mensuales, estado civil, fuente de sus ingresos, ocupación, y el origen de sus recursos. Asimismo, información personal de las referencias personales;
 - (ii) La información entregada por el deudor a Sueños deberá ser completa, exacta, precisa, cierta y verdadera; y
 - (iii) Autorización expresa e irrevocable dirigida al empleador, contratante o entidad responsable del pago de la mesada pensional para que descuente y retenga de los salarios, honorarios, pensión, o cualquier otra suma causada a favor de Sueños de conformidad con estos términos y condiciones y los términos y condiciones del crédito por libranza.
19. **Pago anticipado.** Sueños le recuerda que Usted es libre de realizar prepagos parciales o totales de su crédito en el momento y las veces que lo desee, sin lugar a ninguna restricción, ni penalidad o recargo a su cargo. Para realizar prepagos totales Usted deberá contactar a servicio al cliente de Sueños para conocer su saldo a la fecha del prepago. Para hacer prepagos parciales no deberá realizar ningún procedimiento ante Sueños, solamente deberá realizar el prepago parcial en cualquiera de los canales de recaudo de Sueños.

Antes de firmar electrónicamente la solicitud y los documentos del crédito, asegúrese de que las condiciones estén correctas.

Podrá contactar a Sueños a través de cualquiera de los siguientes canales de atención al cliente: (i) al correo electrónico hola@suenos.co; (ii) por medio de nuestra página web www.suenos.co al dar clic en la opción “PQRS”; (iii) vía telefónica al 333 0333064; y/o por vía de WhatsApp al número 3228094211.

Vigencia: los presentes T&C entran en vigencia a partir del 1 de marzo de 2023 y permanecerán vigentes hasta que Genera Sueños S.A.S. los modifique y publique en su sitio web.