ANULACIONES DE CRÉDITO

Conforme a lo consagrado en la LEY 1480 de Octubre de 2011 “Estatuto del Consumidor”, y atendiendo las disposiciones en materia de anulaciones de créditos por: desistimiento de la compra, por no prestación del servicio del establecimiento al cliente, por mutuo acuerdo o devolución de producto; Servicrédito se permite informar el procedimiento a seguir en relación con la anulación de compras pagadas a través de nuestro medio de pago.

En los casos de anulación del crédito en cualquiera de las opciones mencionadas anteriormente, habiendo Servicrédito pagado la venta al establecimiento de comercio, o aun sin haberla pagado, se debe proceder de la siguiente forma para anular la operación de financiación al cliente:

- Carta firmada del cliente solicitando al comercio y a Servicrédito la anulación del crédito señalando el motivo.
- Comunicado del establecimiento en el cual nos notifiquen el desistimiento de la venta con el cliente y la autorización respectiva de anulación, señalando nombre del cliente, cédula y valor.

TIEMPOS DE ANULACIÓN, COSTOS ASOCIADOS Y REINTEGROS

Anulación Antes De 30 Días De Generado El Crédito:

Para anulaciones de créditos que no hayan cumplido más de 30 días calendario de haberse cargado en el sistema de Servicrédito, según la fecha de generación que aparece en el plan de pagos del cliente, el procedimiento será el siguiente:

a) ***Si el crédito no ha sido pagado al convenio o Aseguradora***: Se entiende como crédito no pagado, aquel que no se ha realizado aun la transferencia de pago al convenio. Una vez recibidos y verificados los documentos anteriores en Servicrédito que pueden ser entregados de manera física en las instalaciones Calle 27 # 46 – 70 Local 245 Centro de Servicios Punto Clave Medellin, o de manera digital a los correos servicioalcliente@servicredito.com.co o PQRS@servicredito.com.co se procederá a anular el crédito sin costos a cargo del cliente ni del establecimiento.

b) ***Si el crédito ya ha sido pagado al convenio o Aseguradora:*** Una vez recibidos los documentos anteriores, físicos o vía correo electrónico, el convenio debe reintegrar a Servicrédito el valor pagado por concepto de la financiación vía transferencia electrónica sin ningún costo para el cliente ni para el establecimiento; siempre y cuando el reintegro a Servicrédito se realice antes de cumplirse 30 días calendario de la generación de la operación al cliente.

En ambos casos a) y b) Servicrédito exonerará los costos correspondientes a Intereses corrientes, comisiones, fianza y seguros, a que haya lugar que se encuentren causados al momento del reintegro de la operación antes de 30 días calendario desde el momento de la generación del crédito.

ANULACIONES DE CRÉDITO

Anulaciones de créditos pasados 30 días calendario de haberse generado el crédito en Servicrédito:

Una vez recibidos y verificados los documentos de solicitud del cliente y autorización del convenio en Servicrédito que pueden ser entregados de manera física en las instalaciones Calle 27 # 46 – 70 Local 245 Centro de Servicios Punto Clave Medellin, o de manera digital a los correos servicioalcliente@servicredito.com.co o PQRS@servicredito.com.co, el convenio afiliado procederá reintegrar a Servicrédito el capital inicial del crédito, y previo acuerdo con el cliente según el caso, se deben cancelar los valores causados por concepto de Intereses corrientes, moratorios, fianza y seguro de vida deudores, con los demás conceptos asociados a cobranza externa si hubiere lugar hasta el momento de la trasferencia para garantizar la cancelación total de la obligación.

El valor a pagar para la cancelación total de la obligación será notificado por servicio al cliente en respuesta de los documentos o correo electrónico recibido, con el respectivo desglose de los conceptos cobrados. Una vez recibido el valor de la transferencia del convenio y notificado el pago a servicioalcliente@servicredito.com.co, se dará inicio al proceso de anulación y se reportará al cliente los saldos adeudados en caso no corresponder al valor total de cancelación o el paz y salvo en caso contrario.

Esta medida atiende las disposiciones contenidas en el estatuto del Consumidor y La Superintendencia de Comercio para anulación de operaciones de compra, así como para la normatividad aplicable a operaciones pagadas con medios de financiación contempladas en los artículos del 45 a 51 y relacionados.

Cordialmente,

SANDRA PATRICIA CORREA ESCUDERO
Gerente General