

Preguntas Frecuentes

Crédito Digital

Nos hemos tomado el trabajo de anticiparnos a tus dudas y consolidar la siguiente información para facilitarte el uso de nuestra aplicación y que puedas disfrutar de tu Crédito Digital.

Si hay alguna inquietud que no te aclaremos en este documento, puedes contactar a un asesor de servicio por medio de nuestra opción de chat y así proporcionarte la información que necesitas.

¿Cuánto tiempo se demora todo el proceso de Crédito Digital?

Solo toma 5 minutos acceder a tu crédito desde su solicitud, análisis, respuesta, ofrecimiento y selección del medio de desembolso que desees; así que la demora es tuya! te esperamos.

¿Mi Crédito Digital puede ser descontado por nómina?

No, recibirás un extracto de pago en tu correo electrónico para que puedas pagar tu Crédito Digital utilizando los canales de pago dispuestos por Fincomercio, los cuales puedes consultar en:

<https://www.fincomercio.com/medios-de-pago/>

¿Puedo acceder a más de 1 Crédito Digital?

Claro que sí, solo asegúrate de no superar los montos máximos permitidos que se presentan en la barra de “¿Cuanto necesitas?” del simulador; en caso que se supere este monto máximo, recuerda que podrás solicitar un nuevo Crédito Digital cuando pagues los que ya tienes.

¿Puedo pagar mi Crédito Digital antes de la fecha programada?

Claro que si, no hay sobrecostos o penalizaciones; solo recuerda que debes solicitar el saldo total el día que vayas a efectuar el pago y asegurarte de realizarlo ese día

¿Puedo acceder a mi Crédito Digital si no soy asociado a la cooperativa?

Lamentablemente no, este beneficio es solo para asociados activos, sin embargo no te preocupes, puedes vincularte fácilmente con nosotros ingresando a:

<https://asociaequi.fincomercio.com/?clientCode=FINCOMERCIO&productCode=FC-CC0001>

¿Qué cobros tiene el Crédito Digital?

Para poder brindarte una oferta de inmediatez es necesario que conozcas cada uno de los costos que pueden aplicar en tu Crédito Digital:

- **Tasa de Interés:** Es el porcentaje de tasa efectiva mensual que te cobramos por el tiempo que disfrutarás tu Crédito Digital. Aplican términos y condiciones.
- **Tasa de Seguro de Vida:** Tasa destinada para cubrir el costo de una póliza de seguro de vida en caso que muerte.
- **Costo de Plataforma:** Es el costo por hacer tu transacción digital desde dónde quieras y sin desplazamientos.
- **Costo Estudio de Crédito:** Es el costo generado por validar tu información para solicitar tu Crédito Digital.
- **Costo IVA:** Impuesto requerido por la prestación de servicios de tecnología. Se realiza un solo cobro por crédito.
- **Cobro de Seguro de Desempleo:** Cubre hasta 3 cuotas de tu crédito en caso que no puedas pagarlo.

¿Cómo y en cuanto tiempo me desembolsan mi dinero?

Una vez que se te informa sobre la aprobación de tu crédito, tu puedes seleccionar entre algunas de las siguientes alternativas de desembolso para recibir tu dinero:

- **Transferencia Bancaria:** Aplica solo para cuentas en Colombia que se encuentren registradas a nombre del asociado y tienen una antigüedad mínima de 6 meses; la disponibilidad del dinero será informado por la plataforma al culminar el proceso. El costo de esta alternativa de pago será deducido de tu giro y puedes consultarlo en el momento se escoger esta opción.
- **Retiro en Oficina Fincomercio:** El dinero se desembolsa a tu cuenta de ahorro vista y solo aplica para ciudades donde exista una oficina de Fincomercio con servicio de caja. *Ingresar a www.fincomercio.com para conocer la oficina más cercana.*
- **Retiro en Cajero Servibanca:** Se desembolsa a tu cuenta de ahorro vista y recuerda que es necesario tener activa la tarjeta débito Fincomercio para poder retirar tu dinero.
- **Retiro sin tarjeta en Cajero Servibanca:** Se desembolsa a tu cuenta de ahorro vista y es necesario generar el código del retiro en el cajero de acuerdo al instructivo de transacciones sin tarjeta que recibirás en tu correo electrónico junto a los términos y condiciones de tu crédito .

¿Acceder a Crédito Digital deja huella de consulta en centrales de información?

Si, las consultas a centrales de información que realiza Fincomercio quedan registradas en CIFIN.

¿Dónde recibo el código de seguridad que permite validar mi identidad?

Lo recibes a través de un SMS y un email al número de celular y correo electrónico que tengas registrado actualmente en Fincomercio.

¿Qué puedo hacer si mi información de contacto no está actualizada o si no recibo el código de seguridad?

Puedes comunicarte a nuestra Línea Azul Bogotá 3078330 - Nacional 01 80000 111 876 para actualizar tus datos o ingresar directamente desde la opción de *Transacciones* que se encuentra en la Agencia Virtual de Asociados de Fincomercio.

<https://www.fincomercio.com/BVPN/ConfirmarIngreso.aspx?tipoAcceso=p>

¿Por qué razón me aprueban un monto mayor al que solicite?

Lo hacemos porque tu calificación en centrales de información y tu capacidad de pago permite que puedas acceder a una mejor alternativa de monto y plazo, con la seguridad que no verás afectado tu flujo de caja mensual.

¿Por qué razón me aprueban un monto menor al que solicite?

Es una alternativa que te damos cuando tu capacidad de pago actual no te permite adquirir una nueva obligación con el monto y plazo solicitados inicialmente, por tanto te realizamos un ofrecimiento del mismo monto que desees a un mayor plazo, o te ofrecemos el monto máximo que te podamos prestar.

¿Por qué mi Crédito Digital se encuentra en estado Pre-aprobado?

Esta situación se presenta cuando realizas tu solicitud en los siguientes horarios:

- De lunes a viernes de 10 pm a 6 am
- Sabados despues de las 5 pm
- Domingos y Festivos

El estado de preaprobación se te informa en el momento que solicitas tu crédito y se te ratifica al siguiente día hábil en horas de la mañana por medio de un correo electrónico con los términos y condiciones de tu Crédito Digital. De igual manera, es posible que recibas un correo notificando la anulación de tu pre-aprobado por cambio de condiciones, como por ejemplo: desvinculación.

¿Para qué sirve la opción código promocional?

Esta opción permite que puedas recibir descuentos en tasa de interés cuando Fincomercio lo disponga, así que solo debes asegurarte de estar pendiente de los mensajes que puedas recibir con este tipo de promociones.

¿Por qué razón fue negada mi solicitud?

Es posible que tu calificación en centrales de información te juegue una mala pasada o que tu capacidad de pago actual no te permita adquirir una nueva obligación. Sin embargo, en caso que el saldo de tus cuentas de aporte social y ahorro permanente sea mayor en más de \$200.000 al saldo de crédito que tengas con Fincomercio, podrás acceder a tu Crédito Digital y tus ahorros serán la garantía de tu obligación.

¿Qué información puedo recibir en el chat?

Puedes recibir aclaraciones sobre las condiciones de Crédito Digital, orientación sobre el uso de la aplicación, notificación de inconsistencias y oportunidades de mejora que tu creas que podamos tener.

¿Es posible obtener crédito con garantía a mis ahorros programados (PAP)?

Es posible que tu Crédito Digital obtenga una tasa más baja si aceptas pignorar tus ahorros PAP como garantía de tu obligación, en ese caso se te presentará un mensaje que constata que declaras que has leído, revisado, entendido y recibido todas y cada una de las condiciones en la pignoración de tus ahorros PAP, y que conoces que solo estarán disponibles parcial o totalmente para retiro al cancelar en su totalidad la presente obligación crediticia que acabas de adquirir con Fincomercio.