

MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO UCREDITSKILLS S.A.S.

Documento Único – Estructurado por Tomos

Versión definitiva para radicación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

ÍNDICE GENERAL

TOMO I – Marco Jurídico y Doctrinal del Crédito Digital

TOMO II – Política de Otorgamiento, Scoring e Identidad

TOMO III – Estructura Económica del Crédito y Recaudo

TOMO IV – Gestión de Cobranza, Fondo de Cobertura y Protección al Consumidor

TOMO V – Anexo Técnico de Scoring (Variables)

MANUAL INTEGRAL DE CRÉDITO UCREDITSKILLS S.A.S.

DOCUMENTO ÚNICO – ESTRUCTURADO POR TOMOS

Versión definitiva para radicación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

ÍNDICE GENERAL

TOMO I – Marco Jurídico y Doctrinal del Crédito Digital

TOMO II – Política de Otorgamiento, Scoring e Identidad

TOMO III – Estructura Económica del Crédito y Recaudo

TOMO IV – Gestión de Cobranza, Fondo de Cobertura y Protección al Consumidor

TOMO V – Anexo Técnico de Scoring (Variables)

Glosario Técnico–Jurídico

TOMO I – MARCO JURÍDICO Y DOCTRINAL DEL CRÉDITO DIGITAL

Este Tomo desarrolla de manera exhaustiva el fundamento normativo aplicable a los créditos de consumo digital de bajo monto otorgados por UCREDITSKILLS S.A.S., incluyendo análisis doctrinal, jurisprudencial y regulatorio conforme a la normativa colombiana

vigente, con especial énfasis en la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1368 de 2000, la Ley 1555 de 2012 y las directrices emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

TOMO II – POLÍTICA DE OTORGAMIENTO, SCORING E IDENTIDAD

Este Tomo describe el proceso integral de otorgamiento del crédito, incluyendo el modelo econométrico de scoring tipo logit, las variables utilizadas (excluyendo criterios de no discriminación), los umbrales de decisión automática, las excepciones por validación de identidad y los mecanismos de control humano.

TOMO III – ESTRUCTURA ECONÓMICA DEL CRÉDITO Y RECAUDO

Se detalla la estructura financiera del crédito, tasas de interés, sistema de amortización, costo total del crédito (CTC) con fórmula matemática expresa, recaudo mediante débito automático y condiciones de revocabilidad conforme a la normatividad aplicable.

TOMO IV – GESTIÓN DE COBRANZA, FONDO DE COBERTURA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Este Tomo desarrolla las etapas de cobranza preventiva, administrativa y prejurídica, la interacción con fondos de cobertura, los límites de contacto conforme a la ley, y los mecanismos de protección al consumidor financiero.

TOMO V – ANEXO TÉCNICO DE SCORING (VARIABLES)

Incluye la descripción técnica y funcional de todas las variables utilizadas en el modelo de decisión crediticia, su finalidad, fuente de información y tratamiento, sin incorporar datos personales reales.

GLOSARIO TÉCNICO–JURÍDICO

Compendio de definiciones técnicas, financieras y jurídicas utilizadas a lo largo del Manual, con el fin de garantizar claridad, transparencia y correcta interpretación por parte de los consumidores y autoridades.

TOMO I – MARCO JURÍDICO Y DOCTRINAL DEL CRÉDITO DIGITAL (DESARROLLO INTEGRAL)

1. Naturaleza jurídica del crédito de consumo digital en Colombia

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

2. Evolución normativa del crédito de bajo monto

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y

obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

3. Aplicación del Estatuto del Consumidor al crédito digital

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

4. Información precontractual y deber de transparencia

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

5. Publicidad, oferta y protección contra inducción a error

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

6. Contratos de adhesión en entornos digitales

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

7. Firma electrónica y consentimiento informado

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

8. Protección de datos personales y habeas data

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

9. Rol de la SIC en la supervisión del crédito no vigilado

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

10. Principios rectores del crédito responsable

Este apartado desarrolla de forma exhaustiva los fundamentos jurídicos, doctrinales y regulatorios aplicables, analizando su alcance práctico, implicaciones para el consumidor y obligaciones correlativas para UCREDITSKILLS S.A.S., conforme a la legislación colombiana vigente y criterios de interpretación administrativa.

El crédito de consumo digital de bajo monto constituye una modalidad contractual atípica en su forma, pero típica en su causa, en la medida en que reproduce los elementos esenciales del mutuo oneroso. Su otorgamiento a través de plataformas tecnológicas no altera su naturaleza jurídica, sino que introduce obligaciones reforzadas de información, trazabilidad y prueba del consentimiento.

La regulación del crédito de bajo monto en Colombia ha evolucionado desde esquemas presenciales hasta modelos digitales, exigiendo a los operadores no vigilados la adopción voluntaria de estándares propios del sector financiero en materia de protección al consumidor.

La Ley 1480 de 2011 resulta plenamente aplicable a las fintech de crédito, imponiendo deberes específicos de información clara, veraz, suficiente y comprobable, así como la prohibición de cláusulas abusivas y prácticas comerciales engañosas.

Antes de la celebración del contrato, UCREDITSKILLS S.A.S. debe suministrar al consumidor información integral sobre tasas, costos, plazos y consecuencias del incumplimiento, permitiendo una decisión libre y consciente.

Toda comunicación comercial debe reflejar condiciones reales del crédito, evitando mensajes que puedan inducir a error respecto a costos, facilidad de acceso o consecuencias jurídicas.

El contrato de crédito digital es un contrato de adhesión, por lo cual su interpretación se rige por el principio pro consumidor, conforme al artículo 37 del Estatuto del Consumidor.

El consentimiento puede manifestarse mediante firma electrónica (opcional), aceptación digital o mecanismos equivalentes, siempre que exista evidencia verificable de la voluntad del consumidor.

El tratamiento de datos personales se rige por la Ley 1581 de 2012, garantizando legalidad, finalidad, seguridad y confidencialidad en el manejo de la información.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre las fintech de crédito no vigiladas por la SFC, especialmente en materia de protección al consumidor.

El otorgamiento responsable del crédito implica evaluar capacidad de pago, evitar sobreendeudamiento y garantizar mecanismos de solución temprana de dificultades financieras.

11. Jurisprudencia administrativa relevante y criterios SIC

La Superintendencia de Industria y Comercio ha reiterado que los proveedores de crédito no vigilados por la Superintendencia Financiera deben observar estándares reforzados de protección al consumidor, particularmente en entornos digitales, garantizando trazabilidad, comprensión efectiva del contrato y ausencia de prácticas abusivas.

12. Doctrina comparada aplicable al crédito digital

Desde una perspectiva comparada, los modelos de crédito digital en jurisdicciones como Estados Unidos y la Unión Europea coinciden en exigir transparencia algorítmica básica, explicabilidad de decisiones automatizadas y mecanismos de revisión humana.

13. Cierre jurídico del Tomo I

Con lo anterior, el presente Tomo I consolida el marco jurídico integral que rige el crédito de consumo digital de bajo monto otorgado por UCREDITSKILLS S.A.S., sirviendo como base interpretativa obligatoria para los tomos subsiguientes del Manual.

TOMO II – POLÍTICA DE OTORGAMIENTO, SCORING E IDENTIDAD

1. Política general de otorgamiento de crédito

UCREDITSKILLS S.A.S. adopta una política de otorgamiento basada en principios de responsabilidad crediticia, inclusión financiera y sostenibilidad del riesgo.

2. Modelo de decisión crediticia automatizada

La decisión de otorgamiento se fundamenta en un modelo econométrico tipo logit, diseñado para estimar la probabilidad de incumplimiento a partir de variables financieras, comportamentales y demográficas permitidas por la ley.

3. Umbrales de aprobación y automatización

Las solicitudes que alcancen los umbrales definidos en el scoring interno son aprobadas automáticamente, incluyendo los rangos comprendidos entre 651 y 699, sin restricciones adicionales.

4. Excepciones por validación de identidad

Cuando no se supera la validación automática de identidad en centrales de riesgo, la solicitud pasa a revisión humana reforzada conforme a protocolos internos.

5. Variables del modelo de scoring crediticio

El modelo de scoring crediticio utilizado por UCREDITSKILLS S.A.S. se estructura a partir de variables objetivas, verificables y legalmente permitidas, orientadas a estimar la probabilidad de incumplimiento y la capacidad real de pago del solicitante. Se excluyen de manera expresa variables sensibles o discriminatorias.

6. Exclusión de variables discriminatorias

En cumplimiento de los principios constitucionales de igualdad y no discriminación, el modelo no incorpora variables relacionadas con raza, orientación sexual, religión, opiniones políticas, afiliación sindical, estado de salud ni cualquier otra categoría protegida por la ley colombiana.

7. Trazabilidad, auditoría y registro de decisiones

Cada decisión crediticia queda registrada en los sistemas de información de la compañía, incluyendo fecha, variables consideradas, resultado del scoring y canal de notificación al consumidor, garantizando trazabilidad y posibilidad de auditoría posterior.

8. Comunicación del resultado al solicitante

El resultado de la solicitud es comunicado automáticamente al solicitante mediante correo electrónico, dejando constancia en los logs del sistema, sin perjuicio de otros canales digitales habilitados.

9. Revisión humana reforzada

Cuando la validación automática de identidad no es concluyente, la solicitud pasa a una revisión humana reforzada, la cual evalúa coherencia de datos, historial contractual y consistencia de información.

10. Cierre del Tomo II

El presente Tomo II consolida la política de otorgamiento y el sistema de decisión crediticia de UCREDITSKILLS S.A.S., sirviendo como referencia técnica y jurídica para los procesos descritos en los tomos posteriores.

TOMO III – ESTRUCTURA ECONÓMICA DEL CRÉDITO Y RECAUDO

1. Clasificación normativa del producto crediticio

UCREDITSKILLS S.A.S. ofrece créditos clasificados jurídicamente como créditos de consumo digital de bajo monto, otorgados a personas naturales, sin destinación específica, por valores comprendidos entre trescientos mil pesos (\$300.000) y dos millones de pesos

(\$2.000.000), conforme a la normativa colombiana aplicable al crédito de consumo no vigilado por la Superintendencia Financiera.

2. Condiciones financieras generales

Las condiciones financieras del crédito incluyen tasa de interés corriente, tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento, plazos definidos contractualmente y un sistema de amortización previamente informado al consumidor.

3. Tasa de interés corriente y moratoria

La tasa de interés corriente es fija durante la vigencia del crédito y se informa al consumidor antes de la aceptación contractual. La tasa de interés moratoria se aplica únicamente sobre saldos vencidos y conforme a los límites legales vigentes.

4. Sistema de amortización

El crédito se amortiza bajo un sistema de cuota periódica constante, en el cual cada pago incluye capital e intereses, permitiendo al consumidor conocer desde el inicio el valor y número total de cuotas.

5. Costo Total del Crédito (CTC)

El Costo Total del Crédito (CTC) corresponde a la suma de los intereses corrientes generados durante la vigencia del crédito, el valor de la firma electrónica (opcional) y el Fondo de Cobertura por Inclusión Financiera (FCC), el cual se descuenta al cien por ciento (100%) al momento del desembolso e incluye la cobertura de seguro asociada.

6. Fórmula matemática del CTC

$$\text{CTC} = \text{IC} + \text{FE}(\text{opcional}) + \text{FCC}$$

Donde:

IC = Intereses corrientes generados sobre el monto desembolsado.

FE = Costo de firma electrónica, cuando el consumidor opta por este mecanismo.

FCC = Fondo de Cobertura por Inclusión Financiera aplicado sobre el monto desembolsado.

7. Recaudo mediante débito automático

El recaudo del crédito se realiza principalmente mediante débito automático autorizado por el consumidor, conforme a los formatos y procedimientos establecidos con el banco aliado. La autorización es revocable únicamente cuando la obligación se encuentra al día.

8. Prepagos y pagos anticipados

El consumidor podrá realizar pagos anticipados totales o parciales sin penalidad alguna, conforme a la Ley 1555 de 2012, aplicándose los abonos directamente a capital.

9. Cierre del Tomo III

El presente Tomo III consolida la estructura económica del crédito otorgado por UCREDITSKILLS S.A.S., garantizando transparencia, comprensión y cumplimiento de las obligaciones financieras.

TOMO IV – GESTIÓN DE COBRANZA, FONDO DE COBERTURA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1. Principios rectores de la gestión de cobranza

La gestión de cobranza de UCREDITSKILLS S.A.S. se rige por los principios de legalidad, proporcionalidad, respeto, dignidad humana, buena fe y protección reforzada del consumidor, en concordancia con la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables.

2. Etapas de la gestión de cobranza

La gestión de cobranza se estructura en tres etapas claramente diferenciadas: cobranza preventiva, cobranza administrativa y cobranza prejurídica, cada una con alcance, herramientas y límites específicos.

2.1 Cobranza preventiva

La cobranza preventiva se activa en la fecha de vencimiento de la obligación, mediante el envío de recordatorios de pago a través de WhatsApp, con un único comunicado informativo.

2.2 Cobranza administrativa

La cobranza administrativa aplica a obligaciones con mora entre uno (1) y treinta (30) días, y se realiza a través de comunicaciones digitales respetuosas, orientadas a la normalización voluntaria de la obligación.

2.3 Cobranza prejurídica

La cobranza prejurídica se inicia cuando la mora supera los treinta (30) días, pudiendo incluir reporte a centrales de riesgo conforme a la ley, sin perjuicio de alternativas de normalización.

3. Límites de contacto y canales de comunicación

UCREDITSKILLS S.A.S. limita sus gestiones de contacto a un (1) comunicado semanal por cada canal habilitado, incluyendo WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, en respeto de la normativa de protección al consumidor.

4. Normalización y acuerdos de pago

La normalización de la obligación puede realizarse mediante acuerdos de pago o reprogramación del saldo, sin que ello implique condonación automática de intereses ni renuncia a derechos.

5. Fondo de cobertura

En determinados casos, las obligaciones pueden ser gestionadas en coordinación con fondos de cobertura especializados, sin que ello afecte los derechos del consumidor ni modifique las condiciones contractuales.

6. Protección al consumidor y PQRS

El consumidor podrá presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) relacionadas con la gestión de cobranza, las cuales serán atendidas dentro de los plazos legales.

7. Procedimiento ante desconocimiento del crédito

Cuando el consumidor manifieste no reconocer la obligación, UCREDITSKILLS S.A.S. activará un protocolo interno de verificación documental y suspensión temporal de gestiones, conforme a la ley.

8. Cierre del Tomo IV

El presente Tomo IV consolida el marco de gestión de cobranza y protección al consumidor, garantizando equilibrio entre la recuperación de cartera y el respeto de los derechos del deudor.

TOMO V – ANEXO TÉCNICO DE SCORING (VARIABLES)

El presente Tomo constituye un anexo técnico destinado a describir de manera detallada, explicativa y no operativa las variables utilizadas por UCREDITSKILLS S.A.S. en su modelo de decisión crediticia. Este anexo no contiene datos reales de consumidores ni parámetros numéricos del modelo, y su finalidad es exclusivamente informativa y regulatoria.

1. Principios del anexo técnico

Las variables aquí descritas responden a criterios de objetividad, verificabilidad, proporcionalidad y legalidad. Se excluyen expresamente variables sensibles o discriminatorias conforme a la Constitución y la ley colombiana.

2. Variables otorgadas directamente por el cliente

Incluyen información declarada por el solicitante durante el proceso de vinculación, utilizada para evaluar perfil general y capacidad de pago.

Edad: utilizada únicamente para verificar mayoría de edad legal.

Estrato socioeconómico: referencia contextual no decisoria.

Ingresos en SMMLV: análisis de capacidad de pago.

Nivel de endeudamiento: relación obligaciones/ingresos.

Capacidad de pago: disponibilidad financiera estimada.

3. Variables de validación de identidad y datos demográficos

Corresponden a información obtenida de fuentes autorizadas con fines de validación de identidad.

Datos de identificación: tipo, número y fecha de expedición.

Estado de validación de identidad.

Actividad económica y CIIU reportado.

4. Variables financieras y comportamentales

Información histórica sobre comportamiento crediticio.

Cuentas de ahorro: estado y antigüedad.

Tarjetas de crédito: cupo, saldo y mora.

Cuentas de cartera: saldo y días de mora.

Historial de pagos.

Probabilidad de incumplimiento estimada.

5. Variables agregadas y de portafolio

Variables consolidadas de riesgo y tendencia.

Saldo total y saldo en mora.

Número de créditos en mora.

Evolución del endeudamiento.

Participación sectorial.

6. Exclusión de variables discriminatorias

Se excluyen variables relacionadas con categorías protegidas por la ley.

7. Cierre del Tomo V

Este Tomo V completa el Manual Integral de Crédito de UCREDITSKILLS S.A.S.

PROCEDIMIENTO DE ONBOARDING DIGITAL Y SOLICITUD DE CRÉDITO MEDIANTE ASISTENTE VIRTUAL

El presente capítulo describe de manera integral, secuencial y verificable el proceso de solicitud de crédito digital de UCREDITSKILLS S.A.S., desarrollado mediante un asistente virtual conversacional (BOT), garantizando información previa, consentimiento informado y trazabilidad conforme a la normativa colombiana.

Inicio del proceso y manifestación de voluntad

El proceso inicia cuando el consumidor establece comunicación voluntaria con el asistente virtual, manifestando su interés en conocer y eventualmente solicitar un crédito.

Captura progresiva de datos personales

El BOT solicita de forma secuencial nombres, apellidos y demás datos necesarios para la identificación del consumidor, bajo el principio de minimización de datos.

Verificación de identidad y autenticación

El sistema realiza validación reforzada mediante códigos enviados al correo electrónico y número celular del consumidor, cuya correcta digitación acredita control de los canales.

Evaluación y decisión preliminar

Con la información validada se ejecuta el análisis de riesgo y scoring, sin generar obligación contractual previa.

Envío previo del plan de pagos

Antes de cualquier firma, el consumidor recibe en su correo electrónico el plan de pagos con detalle de cuotas, plazos y valores.

Aceptación informada del consumidor

Solo si el consumidor acepta expresamente el plan de pagos, el proceso continúa dentro del BOT.

Integración y aceptación del Manual de Crédito

El Manual Integral de Crédito se pone a disposición dentro del flujo conversacional y su aceptación queda registrada electrónicamente.

Firma de documentos contractuales

El consumidor firma contrato, pagaré, plan de pagos, contrato de garantías y autorizaciones incluyendo débito automático y habeas data. La firma electrónica es opcional.

Entrega de documentos firmados

Finalizada la firma, el consumidor recibe copia íntegra de todos los documentos en su correo.

Cumplimiento normativo y trazabilidad

UCREDITSKILLS conserva evidencia técnica del proceso conforme a las exigencias de la SIC.