Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-Z6IHHJVR3PWVEGBBGUBOR6FA7WAY03V9JK6Y26AR5EE

POLÍTICA DE CRÉDITO, CARTERA Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Condiciones para clientes · Documento de uso externo

Código	A-SGI-PG-16
Versión	1
Divulgación	Uso externo: se entrega a los clientes que lo soliciten y se publica en www.impleseg.com
Elaboró	Dirección Jurídica
Revisó y Aprobó	Gerencia General
Documentos relacionados	F-SGI-VC-11 Solicitud de Crédito, Vinculación y Autorizaciones (Rev. 6) · A-SGI-PG-13 Política de Tratamiento de Datos Personales

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Esta Política establece las condiciones con las que IMPLESEG S.A.S. (en adelante, «IMPLESEG») otorga, administra, revisa y recupera el crédito comercial que concede a sus clientes para la compra de implementos de seguridad industrial, equipos contra incendio y servicios de mantenimiento, así como las reglas con las que consulta y reporta información ante operadores de información financiera (centrales de riesgo).

Artículo 2. Alcance. Aplica a todas las ventas a crédito de IMPLESEG. Las ventas de contado y a entidades públicas se rigen por las reglas especiales del Capítulo II.

Artículo 3. Marco normativo. Código de Comercio (en especial arts. 621, 622, 772 a 779, 789 y 884); Código Civil (art. 1653); Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021; Ley 1581 de 2012; Decreto 1074 de 2015; Ley 527 de 1999; Ley 1231 de 2008 y su reglamentación sobre factura electrónica como título valor; Ley 2024 de 2020; Ley 2300 de 2023; Ley 1116 de 2006; Código General del Proceso, y las normas que los modifiquen o sustituyan.

Artículo 4. Definiciones. Para efectos de esta Política:

- **Cupo:** monto máximo de saldo pendiente de pago que un cliente puede tener con IMPLESEG en un momento dado.
- **Plazo:** número de días calendario que el cliente tiene para pagar cada factura, contados desde su fecha de expedición.
- **Mora:** situación del cliente que no paga una factura en su fecha de vencimiento. Los días de mora se cuentan desde el día siguiente al vencimiento.
- **Cliente reciente:** persona jurídica, o persona natural comerciante, con menos de dos (2) años de inscrita en el registro mercantil.
- **Operador de información:** entidad que administra bases de datos de información financiera y crediticia, como DataCrédito Experian, TransUnion y Procrédito.
- **Fuente y usuario:** IMPLESEG es fuente cuando reporta información de sus clientes a un operador, y usuario cuando la consulta.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-Z6IHHJVR3PWVEGBBGUBOR6FA7WAY03V9JK6Y26AR5EE

- **SMMLV:** salario mínimo legal mensual vigente al momento de la decisión.

Artículo 5. Principios. El crédito se otorga y administra con base en los principios de prudencia (el cupo responde a la capacidad de pago real del cliente), igualdad de trato (los mismos criterios para clientes de igual perfil), transparencia (el cliente conoce las condiciones antes de comprar), necesidad (solo se pide la información indispensable), debido proceso (ningún reporte negativo sin comunicación previa) y confidencialidad.

CAPÍTULO II. MODALIDADES DE VENTA

Artículo 6. Venta de contado. Es la que se paga antes del despacho o contra entrega, por transferencia, consignación o medio electrónico a las cuentas oficiales de IMPLESEG. Toda compra de un cliente que aún no tenga cupo aprobado se hace de contado.

Artículo 7. Venta a crédito. Es la que se paga en el plazo aprobado, dentro del cupo vigente del cliente. Solo se concede después de aprobado el estudio de crédito y firmado el documento F-SGI-VC-11.

Artículo 8. Entidades públicas. Las ventas a entidades estatales no requieren estudio de crédito: se rigen por el contrato estatal o la orden de compra y por las normas de contratación y presupuesto. Antes de despachar, IMPLESEG verifica que exista contrato u orden debidamente expedida y su respaldo presupuestal.

Artículo 9. Cuentas oficiales. Los pagos solo se reciben en las cuentas bancarias a nombre de IMPLESEG informadas en la factura. Cualquier cambio de cuenta se comunica únicamente por escrito firmado por el representante legal de IMPLESEG, y el cliente debe confirmarlo telefónicamente con IMPLESEG antes de pagar. IMPLESEG no autoriza a sus asesores a recibir pagos en efectivo.

CAPÍTULO III. SOLICITUD Y ESTUDIO DE CRÉDITO

Artículo 10. Requisitos para todos los clientes. Toda solicitud de crédito, **cualquiera que sea el cupo solicitado o aprobado**, requiere: (a) el documento F-SGI-VC-11 diligenciado y firmado; (b) la consulta del solicitante en centrales de riesgo y su verificación en listas restrictivas y vinculantes, y (c) el RUT actualizado. Las personas jurídicas y las personas naturales comerciantes deben aportar además su certificado de Cámara de Comercio con máximo treinta (30) días de expedición.

Artículo 11. Anexos según el tipo de cliente. Los anexos que se entregan con el documento F-SGI-VC-11 son:

Tipo de cliente	Anexos
Persona jurídica	Certificado de existencia y representación legal con máximo 30 días de expedición y RUT actualizado.
Persona natural comerciante	Certificado de matrícula mercantil con máximo 30 días de expedición, copia del documento de identidad y RUT actualizado.
Persona natural no comerciante	Copia del documento de identidad y RUT actualizado.
Cupo solicitado superior a 20 SMMLV	Además, estados financieros del último cierre anual, firmados por el representante legal y el contador (y el revisor fiscal, si está obligado).
Opcional	Certificación bancaria o referencias adicionales que el cliente quiera aportar.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-Z6IHHJVR3PWVEGBBGUBOR6FA7WAY03V9JK6Y26AR5EE

Artículo 12. Criterios de evaluación. El estudio considera, en conjunto: (a) el comportamiento de pago en centrales de riesgo; (b) las referencias comerciales; (c) la antigüedad del cliente en el registro mercantil; (d) la situación financiera, cuando se pidan estados financieros; (e) el historial de pagos con IMPLESEG, y (f) la verificación en listas restrictivas y vinculantes. La decisión no se toma exclusivamente con base en un reporte negativo en centrales de riesgo.

Artículo 13. Término y respuesta. IMPLESEG resuelve la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción completa de los documentos e informa al cliente si el crédito fue aprobado, aprobado con condiciones (cupo menor, garantía o plazo distinto) o negado. Mientras tanto, el cliente puede comprar de contado.

Artículo 14. Clientes recientes. A los clientes recientes se les puede asignar un cupo inicial limitado o exigir garantía. El cupo se revisa después de seis (6) meses de buen comportamiento de pago.

CAPÍTULO IV. CUPO DE CRÉDITO

Artículo 15. Naturaleza del cupo. El cupo es una facilidad que IMPLESEG concede de manera discrecional según el resultado del estudio; no obliga a IMPLESEG a vender ni a mantenerlo sin cambios. Cada cliente tiene un solo cupo, y las sociedades de un mismo grupo empresarial se evalúan en conjunto.

Artículo 16. Revisión ordinaria. Los cupos se revisan una vez al año, en el primer trimestre, junto con la actualización de datos del cliente y una nueva consulta en centrales de riesgo.

Artículo 17. Revisión extraordinaria. El cupo también se revisa cuando el cliente pida un aumento, tenga mora superior a treinta (30) días, devuelva un pago, presente deterioro en centrales de riesgo, cambie de control o de representante legal, o se conozca que solicitó un proceso de insolvencia.

CAPÍTULO V. PLAZOS Y CONDICIONES DE PAGO

Artículo 18. Plazo estándar. El plazo estándar es de treinta (30) días calendario contados desde la fecha de la factura electrónica.

Artículo 19. Plazo máximo. IMPLESEG puede aprobar plazos de hasta cuarenta y cinco (45) días calendario. **IMPLESEG no otorga plazos superiores a 45 días**, que es el máximo previsto por la Ley 2024 de 2020 (art. 3) para sus operaciones mercantiles. Las condiciones de pago propuestas por los clientes que prevean plazos mayores se entenderán ajustadas a ese máximo.

Artículo 20. Condiciones propuestas por los clientes. Cuando un cliente proponga sus propias condiciones de pago o su formato de vinculación de proveedores, IMPLESEG los revisará antes de firmarlos. Las condiciones distintas a las de esta Política solo obligan a IMPLESEG si constan por escrito y las firma su representante legal, y en ningún caso pueden superar el plazo máximo del artículo anterior.

Artículo 21. Imputación de pagos. Salvo indicación del cliente al momento de pagar, los pagos se aplican primero a los intereses causados (art. 1653 del Código Civil) y luego a las facturas más antiguas.

Artículo 22. Descuentos por pronto pago. IMPLESEG puede ofrecer descuentos por pago anticipado, que deben constar en la cotización o en la factura.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-Z6IHHJVR3PWVEGBBGUBOR6FA7WAY03V9JK6Y26AR5EE

CAPÍTULO VI. FACTURACIÓN Y ACEPTACIÓN

Artículo 23. Factura electrónica. IMPLESEG expide factura electrónica de venta, la envía al correo de recepción registrado por el cliente e incluye el número de la orden de compra cuando el cliente la maneja. La entrega se soporta con la remisión firmada por una de las personas autorizadas en el documento F-SGI-VC-11.

Artículo 24. Aceptación de la factura. El cliente puede reclamar el contenido de la factura dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, por escrito a su asesor comercial o mediante el evento de reclamo del sistema de facturación electrónica. Si no reclama en ese término, la factura se entiende aceptada de manera irrevocable (art. 773 del Código de Comercio) y presta mérito ejecutivo.

Artículo 25. Respuesta a los reclamos. El reclamo presentado dentro de los tres (3) días hábiles impide la aceptación tácita de la factura. IMPLESEG lo responde dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo: si es procedente, expide la nota crédito o la nueva factura que corresponda; si no lo es, explica las razones. Mientras el reclamo se tramita, la factura no se reporta negativamente. El valor no controvertido debe pagarse en el plazo original.

CAPÍTULO VII. GARANTÍAS

Artículo 26. Clases de garantía. Según el monto y el perfil de riesgo, IMPLESEG puede exigir: (a) pagaré en blanco con carta de instrucciones (art. 622 del Código de Comercio) firmado por el representante legal y, en el caso de personas naturales o de clientes recientes, por un codeudor; (b) póliza o seguro de crédito; (c) garantía mobiliaria (Ley 1676 de 2013), o (d) anticipo parcial.

Artículo 27. Clientes sin garantía. Para clientes con buen historial, grandes empresas y multinacionales, la factura electrónica aceptada es en principio suficiente respaldo, salvo que el estudio indique otra cosa.

Artículo 28. Devolución de garantías. Cuando el cliente cancela todas sus obligaciones y termina la relación, IMPLESEG le devuelve o anula, a su solicitud, el pagaré y la carta de instrucciones.

CAPÍTULO VIII. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL CUPO

Artículo 29. Suspensión de despachos. Se suspenden los despachos y servicios a crédito **a partir del día treinta y uno (31) de mora**, es decir, cuando alguna factura del cliente tenga más de treinta (30) días de vencida, o cuando se exceda el cupo. Los despachos se reanudan con el pago o con un acuerdo de pago.

Artículo 30. Cancelación del cupo. El cupo se cancela por mora superior a noventa (90) días, por información falsa, por la inclusión del cliente o sus vinculados en listas restrictivas o vinculantes, o por doce (12) meses sin compras. La reactivación exige actualizar los datos y un nuevo estudio.

Artículo 31. Clientes en insolvencia. Si un cliente es admitido a un proceso de reorganización (Ley 1116 de 2006), IMPLESEG hace valer sus acreencias anteriores dentro del proceso. Esa admisión no es, por sí sola, causal para terminar los contratos (art. 16 de la Ley 1116), y las ventas posteriores se hacen en las condiciones que las partes acuerden. En liquidación judicial, el cupo se cancela. Para personas naturales no comerciantes se aplican las reglas de insolvencia del Código General del Proceso.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-Z6IHHJVR3PWVEGBBGUBOR6FA7WAY03V9JK6Y26AR5EE

CAPÍTULO IX. GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA

Artículo 32. Etapas de cobranza. La gestión de cartera sigue estas etapas:

Etapa	Momento	Acciones
Preventiva	5 días antes del vencimiento	Recordatorio y estado de cuenta por correo
Administrativa	Días 1 a 30 de mora	Recordatorios y llamadas
Prejurídica	Días 31 a 90 de mora	Suspensión de despachos desde el día 31, requerimiento formal, comunicación previa al reporte negativo y propuesta de acuerdo de pago
Jurídica	Más de 90 días de mora	Proceso ejecutivo y medidas cautelares

Artículo 33. Trato digno. La cobranza se hace con respeto, sin amenazas, sin contactar a terceros ajenos a la obligación y sin publicar listas de deudores. Con clientes persona natural que compren como consumidores se usan solo los canales que autorizaron y se respetan los horarios y frecuencias de la Ley 2300 de 2023: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., sin contacto en domingos ni festivos, no más de una vez al día y sin usar varios canales en la misma semana una vez establecido el contacto.

Artículo 34. Intereses de mora. Las facturas vencidas causan intereses de mora a la tasa máxima legal permitida, que equivale a una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera para el período (art. 884 del Código de Comercio). En ningún caso se cobran intereses que superen el límite de usura.

Artículo 35. Gastos de cobranza. Solo se trasladan al cliente los gastos de cobranza razonables, efectivamente causados y soportados. En la cobranza judicial, las costas y agencias en derecho se rigen por el Código General del Proceso.

Artículo 36. Acuerdos de pago. Los acuerdos de pago constan por escrito, indican las fechas y montos de las cuotas y los intereses, y pueden respaldarse con pagaré. El incumplimiento de una cuota permite exigir el saldo total.

CAPÍTULO X. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Artículo 37. Calidad de IMPLESEG. IMPLESEG actúa como usuario cuando consulta la información de sus clientes y como fuente de información cuando la reporta, en los términos de la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021.

Artículo 38. Operadores. IMPLESEG consulta y reporta únicamente ante los operadores de información con los que tiene contrato vigente (DataCrédito Experian, TransUnion o Procrédito, según corresponda), e informa cuáles son a cualquier cliente que lo solicite.

Artículo 39. Autorización. Ninguna consulta ni reporte se hace sin autorización previa, expresa e informada del cliente que identifique a IMPLESEG, la cual se obtiene en el documento F-SGI-VC-11. IMPLESEG conserva la prueba de la autorización mientras dure la relación y los términos de permanencia del dato.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-Z6IHHJVR3PWVEGBBGUBOR6FA7WAY03V9JK6Y26AR5EE

Artículo 40. Uso de la consulta. La información consultada se usa solamente para estudiar la solicitud, asignar y revisar el cupo y evaluar el riesgo de la relación vigente. No se usa para publicidad, no se entrega a terceros ni se utiliza para decisiones laborales. La consulta no afecta el puntaje del cliente.

Artículo 41. Contenido y periodicidad. Se reporta tanto la información positiva (pagos oportunos) como la negativa (mora), junto con los datos de identificación y ubicación. El reporte se actualiza como mínimo una vez al mes.

Artículo 42. Comunicación previa. Antes de cualquier reporte negativo, IMPLESEG envía al cliente una comunicación que informa el número de la factura, el valor adeudado y la fecha de vencimiento, y lo invita a pagar o a controvertir la deuda. Se envía al correo de notificaciones registrado en el documento F-SGI-VC-11 (Ley 527 de 1999) o a la dirección registrada. El reporte solo procede veinte (20) días calendario después del envío. Si la obligación es igual o inferior al quince por ciento (15 %) de un SMMLV, se envían al menos dos comunicaciones en días diferentes, y entre la última y el reporte deben transcurrir veinte (20) días calendario. En moras sucesivas y continuas, basta la comunicación correspondiente a la mora inicial.

Artículo 43. Plazo máximo para reportar. La información negativa se reporta como máximo dieciocho (18) meses después de la constitución en mora.

Artículo 44. Obligaciones en discusión. No se reporta negativamente una factura sobre la cual exista un reclamo presentado dentro del término legal, hasta que se resuelva.

Artículo 45. Pago y actualización. Cuando el cliente paga, IMPLESEG actualiza la novedad en el reporte siguiente y, en todo caso, dentro del ciclo mensual de reporte. A solicitud del cliente, expide un paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Artículo 46. Permanencia. La información negativa permanece por el doble del tiempo de la mora, con un máximo de cuatro (4) años contados desde el pago o la extinción de la obligación, y caduca en todo caso a los ocho (8) años desde que la obligación entró en mora. La información positiva permanece de manera indefinida.

Artículo 47. Peticiones y reclamos. El cliente puede consultar su información, pedir su actualización o rectificación y presentar reclamos ante IMPLESEG en gerenciaadmin@impleseg.com o en la Calle 33 # 44A-09, Medellín. Las peticiones y reclamos se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, prorrogables por ocho (8) días hábiles más informando el motivo; si no se responde en término, se entiende aceptada la solicitud. Mientras el reclamo se tramita, se incluye la leyenda «reclamo en trámite». En caso de suplantación, IMPLESEG coteja los soportes dentro de los diez (10) días siguientes y, si procede, corrige el registro con la leyenda «víctima de falsedad personal».

Artículo 48. Corrección de reportes. Si un reporte negativo se hizo sin la comunicación previa, IMPLESEG lo retira de inmediato. Si la obligación sigue vigente, solo podrá volver a reportarse después de cumplir la comunicación previa.

CAPÍTULO XI. CLIENTES CON POLÍTICAS PROPIAS

Artículo 49. Anexo de la política del cliente. El cliente puede anexar a su vinculación su propia política de tratamiento de datos o de reporte. Cada parte aplica su política al tratamiento de los datos que recibe de la otra. Si IMPLESEG trata datos por cuenta del cliente, se firma el acuerdo de transmisión o encargo correspondiente.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

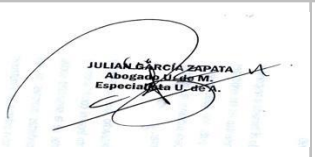
Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-Z6IHHJVR3PWVEGBBGUBOR6FA7WAY03V9JK6Y26AR5EE

Artículo 50. Prelación. En caso de diferencias prevalece la ley; en lo relativo al tratamiento de datos, la política de la parte que realiza el tratamiento, y en materia de condiciones de crédito, esta Política, salvo acuerdo escrito firmado por el representante legal de IMPLESEG. La política de reporte del cliente puede agregar pasos de comunicación, pero no suprime el derecho legal de IMPLESEG a reportar.

CAPÍTULO XII. CONTACTO Y VIGENCIA

Artículo 51. Contacto. Las solicitudes relacionadas con esta Política se dirigen al área de Cartera en impleseg@impleseg.com o al teléfono (604) 262 7766; las relacionadas con datos personales y centrales de riesgo, a gerenciaadmin@impleseg.com.

Artículo 52. Vigencia. Esta Política rige desde su aprobación por acta de Gerencia y su publicación en www.impleseg.com. Se revisa al menos una vez al año o cuando cambie la normativa aplicable.

Aprobación	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Julián García · Director Jurídico		28 de Octubre de 2026
Revisó Y Aprobó	Gerencia General		03/11/2026

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.