sueños

TÉRMINOS Y CONDICIONES GÉNERALES GENERA SUEÑOS SAS

GENERA SUEÑOS S.A.S. ("Sueños"), NIT 900.877.879-5, domiciliada en la Carrera 13 # 90-17 de Bogotá D.C., es una sociedad comercial que otorga créditos de consumo bajo la modalidad de libranza o descuento directo con recursos propios y de terceros autorizados por la ley.

Definiciones

- **Solicitante / Deudor:** persona natural que pide el crédito y, si se aprueba, quien se obliga a pagarlo, junto con sus codeudores, si los hay.
- **Pagaduría:** empleador, contratante o entidad que paga la pensión, y que hace el descuento por libranza.
- **Libranza:** autorización expresa e irrevocable del Deudor para que la Pagaduría descuente las cuotas y las gire a Sueños o a quien Sueños indique.
- **Patrimonio Autónomo (PA):** vehículo fiduciario administrado por Fiducoomeva por el que se recaudan las cuotas.
- **Fondeador:** patrimonio autónomo, fondo de inversión colectiva u otra persona autorizada por la ley que adquiere créditos originados por Sueños.

3. Productos y modalidades

Sueños ofrece cuatro líneas de crédito por libranza. Los montos y plazos finales dependen de la edad, la pagaduría, la capacidad de pago y el perfil de riesgo del solicitante:

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.

Línea	Dirigida a	Monto	Plazo
Tú Ángel	Pensionados de las Pagadurías con convenio.	Desde 1 SMMLV hasta $140.000.000	Hasta 180 meses (Casur, Cremil y Pensiones de Antioquia: hasta 156; Seguros Alfa: hasta 144). Mayores de 79 años: el plazo no puede pasar de los 89 años y 11 meses de edad.
Tú Futuro	Docentes del sector público de las secretarías de educación con convenio	Desde 1 SMMMLV hasta $80.000.000, según el tipo de vinculación.	Hasta 132 meses según vinculación, sin superar la edad de retiro forzoso.
Tú Héroe	Empleados de empresas privadas con convenio	$200.000 a $2.100.000	2 a 12 meses

La destinación del crédito puede ser para:

- **Libre inversión:** El giro se realiza a una cuenta de ahorros a nombre del consumidor con antigüedad mínima de seis (6) meses o, en su defecto, mediante retiro por ventanilla en oficinas del Banco que Genera Sueños disponga o informe para tal fin.

- **Compra de cartera:** Sueños paga directamente, por instrucción del Deudor, obligaciones que tiene con otros acreedores, y gira al Deudor el remanente si, así aplica.
- **Retanqueo:** se origina una nueva obligación de crédito con Sueños, la cual cancela el saldo del crédito vigente y en caso de existir un remanente, este valor es entregado como valor adicional. Puede solicitarse desde que se realiza el primer descuento de nómina y exige nueva aprobación y nueva firma de condiciones.
- **Segunda línea:** en Tu Ángel y Tu Futuro se pueden tener hasta tres créditos con la misma pagaduría, si la pagaduría lo permite.

4. Cómo puede solicitar el crédito

El crédito se puede solicitar por los canales directos de Sueños (sitio web, asesores internos y teléfono) o con el acompañamiento de un asesor externo independiente. La asesoría externa es de carácter opcional: no es requisito para obtener el crédito ni mejora sus condiciones. Si el Solicitante decide contratar la asesoría, lo establece mediante documento separado, el cual contiene el valor y este es informado antes de firmar.

5. Requisitos generales

Requisito	Tu Ángel (pensionados)	Tu Futuro (docentes)	Tu Héroe (empleados)
Edad	18 años a 84 años y 330 días	18 a 65 años al ingresar; el plazo no supera la edad de retiro forzoso (55 años para docentes de comunidades étnicas).	Mayor de 18 años
Vinculación	Pensión vitalicia reconocida y operando en la pagaduría	Docente en propiedad (mínimo. 2 meses) o provisional en vacante definitiva (mínimo. 3 años).	Tu Héroe: cualquier contrato laboral (salvo aprendizaje o de estudiante), mínimo. 2 mes.
Ingreso mínimo	1 SMMLV (para pensiones familiares de 2 SMMLV en adelante)	1 SMMLV	1 SMMLV
Capacidad de descuento	Después de los descuentos por libranza debe quedar como mínimo el 50% del neto de la mesada.	Después de los descuentos por libranza debe quedar como mínimo el 50% del neto de la mesada. Sí el salario es menor a 2 SMMLV se protege 1 SMMLV.	Cuota máxima del 40% del salario.
Pagaduría	Una de las pagadurías vigentes (numeral 5A)	Una de las secretarías vigentes (numeral 5A)	Empresa con convenio vigente
Documentos	Cédula de ciudadanía o de extranjería, desprendibles de los 2 últimos meses o clave de volante, formatos de la pagaduría cuando los exija, formato PEP si aplica	Cédula de ciudadanía o de extranjería, desprendibles de los 2 últimos meses o clave de volante, formatos de la pagaduría cuando los exija, formato PEP si aplica, certificado laboral o acta de nombramiento y los formatos de autorización de descuento de la secretaría.	Cédula de ciudadanía o de extranjería o pasaporte.

Requisito	Tu Ángel (pensionados)	Tu Futuro (docentes)	Tu Héroe (empleados)
Asegurabilidad	Cumplir las condiciones del seguro de vida del deudor. La aseguradora puede pedir declaración de salud, historia clínica o valoración médica	Cumplir las condiciones del seguro de vida del deudor. La aseguradora puede pedir declaración de salud, historia clínica o valoración médica	Cumplir las condiciones del seguro de vida del deudor. La aseguradora puede pedir declaración de salud, historia clínica o valoración médica

Aunado a los requisitos mencionados anteriormente, el solicitante debe residir en Colombia, superar la validación de identidad y la consulta en listas restrictivas, de manera adicional no debe poseer embargos que puedan desplazar el descuento de la libranza. Cumplir los requisitos no implica aprobación: el crédito depende del estudio que haga Sueños según su política de crédito vigente (Ley 1527, art. 1, parágrafo) y de la disponibilidad de recursos.

5A. Pagadurías vigentes

Línea	Pagadurías
Tu Ángel	Mindefensa Activos, Policia Nacional, Andina Compania Seguros De Vida Sa, Asulado Seguros S.A, Casur, Colfondos, Colpensiones, Cremil, Fiduprevisora, Foncep, Fopep, Mindefensa Pensionados, Pensiones De Antioquia, Porvenir, Positiva, Protección, Seguros Bolívar S.A., Seguros Bolivar S.A. (Arl), Seguros De Vida Alfa S.A., Tegen
Tu Futuro	Sed Antioquia Seduca, Sed Atlantico, Sed Caldas, Sed Choco, Sed Cundinamarca, Sed Valle - Fode, Sem Barrancabermeja, Sem Chia, Sem Envigado, Sem Medellin, Sem Monteria, Sem Pitalito, Sem Sincelejo, Sem Tunja, Sem Yopal
Tu Héroe	Angiografia De Occidente S.A., Basic Farm Sas, Carvajal Educacion S.A.S, 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, Diana Agricola Sas, Diana Corporacion Sas, Jm Martinez S.A, Marketing Tools, Mepic, Perfiles Y Soluciones Logisticas S A S (Lean), Propandina Sas, Sociedad Tecnologica Sinapptic S A S, Supertex Sa, Universal Plus Business Group Sas, Uno 27 S.A.S.

La lista se actualiza cuando cambian los convenios. Una pagaduría puede estar temporalmente suspendida para nuevas solicitudes y Sueños lo informa en la solicitud.

6. Proceso.

Etapa	Qué pasa
1. Solicitud y previabilidad	El Solicitante autoriza la consulta de centrales y entrega la información. Sueños verifica los requisitos básicos. 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; (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. ¿Qué hace Sueños? Validación de identidad biométrica, consulta ante centrales de riesgo con previa autorización del solicitante, consulta de procesos judiciales e insolvencia, consulta en listas restrictivas, capacidad de pago y asegurabilidad.
2. Estudio de crédito	Como quiera que los créditos ofrecidos por Sueños son créditos de consumo con recaudo a través 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 con el punto 5 en cuanto a los requisitos, y demás políticas y procedimientos que Sueños esté en la obligación de cumplir; (ii) Sí fuera rechazado, Sueños lo informará a Usted y el proceso finaliza. (iii) Sí 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) Sí 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 incorporación del crédito no resulta, 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.

Etapa	Qué pasa
3. Oferta de condiciones finales y términos 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 preaprobación 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 (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. En caso de aprobación, Sueños informa monto, plazo, tasa, cuota, seguro, fianza, intereses anticipados y asesoría. El Solicitante acepta o rechaza.
4. Firma Documentos del Crédito	El Solicitante firma el paquete documental, el cual consta de los siguientes documentos: Pagaré, libranza, términos y condiciones, formato seguro, autorización débito automático, asesoría (cuando aplique), autorización de descuento de pagaduría correspondiente. **Información importante para ti** 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 le 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.
5. Incorporación o visación	Sueños presenta la libranza a la Pagaduría. En algunas pagadurías el Deudor debe enrolarse en la plataforma o autorizar el trámite.
6. Desembolso	Giro a la cuenta de ahorros del Deudor o por PIN, y a los terceros que indicó (compra de cartera).
7. Recaudo	La Pagaduría descuenta la cuota y la gira al PA.

7. Tasas de interés

Las tasas vigentes se publican en www.suenos.co ("Conoce nuestras tasas y tarifas"), expresadas en tasa efectiva anual, junto con la tasa de usura certificada por la Superintendencia Financiera para crédito de consumo y ordinario. La tasa aplicable es la vigente en el mes de radicación de la solicitud para la línea y el canal; se informa en la oferta de condiciones finales y queda fija durante todo el crédito.

8. 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 durante toda la vigencia del crédito. La cobertura del seguro comenzará previo cumplimiento de los requisitos de asegurabilidad.

9. 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.

10. 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 (cuando se generen)
(ii) El recaudo de valor de la fianza al desembolso del crédito (si decide tomarla con Sueños)
(iii) Seguro de vida deudor (Si el deudor acepta tomar la póliza ofrecida por Sueños) y 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 de forma previa a la firma de los documentos del 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 de forma previa a la firma de 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 9.5% + IVA, 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. 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.

11. Recaudo y Patrimonio Autónomo.

Las cuotas que descuenta la Pagaduría se giran a un Patrimonio Autónomo administrado por una sociedad fiduciaria vigilada por la Superintendencia Financiera. En el evento en que por cualquier motivo no opere el recaudo, el deudor es responsable de realizar el pago, para lo cual Sueños pone a disposición del usuario el siguiente canal:

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

12. Vigencia crédito de libranza.

Los créditos ofrecidos por Sueños tendrán una vigencia desde 2 hasta 180 meses dependiendo de la línea de crédito seleccionada y las políticas comerciales vigentes.

13. 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.

14. Derechos del Deudor

- Recibir información clara, completa y veraz antes, durante y después del crédito, incluido un extracto periódico con la descripción detallada del crédito (Ley 1527, art. 5).
- Pagar anticipadamente, total o parcialmente, sin penalidad ni cobro de intereses no causados.

- Recibir el paz y salvo y que se ordene a la Pagaduría suspender el descuento cuando termine de pagar, y que se le reintegre cualquier descuento en exceso.
- Ser contactado para cobranza solo por los canales que autorice y en los horarios legales (Ley 2300 de 2023).
- Conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales y revocar las autorizaciones que no sean necesarias (Ley 1581 de 2012).
- Ser avisado antes de cualquier reporte negativo a centrales de riesgo (Ley 1266 de 2008).
- Acudir a los procedimientos de insolvencia de persona natural sin que ninguna cláusula lo impida (Ley 2445 de 2025).
- Permanencia mínima y renovación automática. No existen cláusulas de permanencia mínima ni un número mínimo de cuotas.
- 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 (+57) 333 0333064 y/o por vía de WhatsApp al número (+57) 322 809 4211
- 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/.

15. Datos personales

Sueños trata los datos según su Política de Tratamiento de Datos Personales, publicada en su sitio web, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones otorgadas 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.

16. Atención al cliente y PQRS

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 (+57) 333 0333064 y/o por vía de WhatsApp al número (+57) 322 809 4211

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 (Ley 527 de 1999). 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.