



Tu aliado financiero
para **una nueva**
oportunidad.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y DE CRÉDITO FINANFAST S.A.S.

Versión 2.0

Teléfono.
+57 3104826702



Bogotá, D.C. - Colombia

Email.
solicitudes@fuul.com.co
Página web.
www.fuul.com.co

f @Fuul.co
@ @Fuul.co
in @Fuul.co





Tu aliado financiero
para una nueva
oportunidad.

Versión: 2.0

Fecha de entrada en vigencia: 1 de noviembre de 2026

I. IDENTIFICACIÓN Y OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones de Uso y de Crédito (en adelante, los **Términos**) regulan el uso del sitio web www.fuul.com.co y de las plataformas vinculadas a él (en adelante, la **Plataforma**), así como las condiciones generales de los créditos que otorga **FINANFAST S.A.S.** (en adelante, **FINANFAST**), sociedad comercial identificada con NIT 901.583.407-3, con domicilio en Bogotá D.C., que opera bajo la marca **FUUL**.

FINANFAST otorga créditos de bajo monto con recursos propios, a través de medios digitales. No es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia ni capta recursos del público. Está inscrita en el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza (RUNEOL). En materia de protección al consumidor y de datos personales está sujeta a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Estos Términos se complementan con el contrato de mutuo, el pagaré, la carta de instrucciones, la autorización de libranza y las demás autorizaciones que la clienta y el codeudor firman en cada solicitud (en adelante, los **Documentos del Crédito**), así como con la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales y la Política de Cookies de FINANFAST. En caso de diferencia entre estos Términos y los Documentos del Crédito, prevalecen los Documentos del Crédito en lo que sea específico de cada operación.

II. ACEPTACIÓN

Estos Términos se aceptan de manera expresa, mediante la casilla de aceptación habilitada en el proceso de solicitud y la firma electrónica de los Documentos del Crédito. La simple navegación en el sitio web no implica la celebración de ningún contrato de crédito.

Antes de aceptar, la solicitante puede leer, descargar e imprimir estos Términos. FINANFAST conserva prueba de la versión aceptada y de la fecha y hora de la aceptación.

III. DEFINICIONES

1. **Clienta:** mujer que solicita o tiene vigente un crédito con FINANFAST, también denominada solicitante o deudora.
2. **Codeudor:** persona natural que se obliga solidariamente con la clienta al pago de un crédito de libre inversión.
3. **Crédito de libranza directa:** modalidad en la que el pago de las cuotas se realiza mediante descuento de nómina desde la primera cuota.
4. **Crédito de libre inversión:** modalidad en la que la clienta paga directamente sus cuotas, respaldada por un codeudor y por una autorización de libranza que solo se activa en caso de mora.

Teléfono.
+57 3104826702



Bogotá, D.C. - Colombia

Email.
solicitudes@fuul.com.co
Página web.
www.fuul.com.co

f @Fuul.co
@Fuul.co
in @Fuul.co



5. **Libranza:** autorización expresa e irrevocable para que el empleador o pagador descuente de la nómina los valores adeudados y los gire a FINANFAST, conforme a la Ley 1527 de 2012.
6. **Empleador o pagador:** persona natural o jurídica que paga el salario de la clienta o del codeudor.
7. **Activación de la libranza:** solicitud que FINANFAST dirige al empleador para que descuente de la nómina las sumas adeudadas de un crédito de libre inversión en mora.
8. **Plan de pagos:** documento que FINANFAST pone a disposición antes de la firma, con el monto, el número, el valor y las fechas de las cuotas, y los costos del crédito.
9. **Periodicidad:** pareja de fechas de pago mensuales elegida por la clienta: días 15 y 30, días 5 y 20, o días 11 y 26 de cada mes.
10. **Nivel o cupo:** monto máximo que FINANFAST puede aprobar a una clienta según su historial de pagos.
11. **Código OTP:** código de verificación de un solo uso enviado al celular, por mensaje de texto o WhatsApp, o al correo electrónico, que sirve para firmar electrónicamente o acceder a los servicios de FINANFAST.
12. **Portal de clientas:** plataforma de consulta del estado de cuenta y del crédito, operada por un proveedor de FINANFAST.
13. **Día hábil:** día de lunes a viernes que no sea festivo en Colombia.

IV. REQUISITOS

1. Requisitos de la solicitante

1. Ser mujer, mayor de edad y con plena capacidad legal para contratar.
2. Ser residente en Colombia y tener cédula de ciudadanía colombiana vigente.
3. Tener un contrato laboral a término indefinido vigente.
4. Ser titular de una cuenta bancaria a su nombre en una entidad financiera colombiana.
5. Contar con celular y correo electrónico propios.
6. Superar la validación de identidad, incluida la verificación facial, y aceptar estos Términos y los Documentos del Crédito.

2. Requisitos del codeudor (solo crédito de libre inversión)

1. Ser mayor de edad, residente en Colombia y con cédula de ciudadanía colombiana vigente.
2. Tener un contrato laboral a término indefinido vigente.
3. Superar la validación de identidad, incluida la verificación facial, firmar electrónicamente los Documentos del Crédito y otorgar su propia autorización de libranza.



No se aceptan codeudores mutuos: si una persona es codeudora de una clienta, esa clienta no puede ser a su vez codeudora de dicha persona.

FINANFAST puede solicitar documentos adicionales cuando sean necesarios para verificar la identidad, la relación laboral o el origen de los recursos, siempre que guarden relación con el crédito solicitado. Por ejemplo, puede pedir una certificación laboral cuando la información de seguridad social no permita verificar el empleo o la solicitante haya cambiado recientemente de empleador.

V. MODALIDADES DE CRÉDITO

1. Crédito de libranza directa

1. La clienta diligencia la solicitud en la Plataforma y firma electrónicamente los Documentos del Crédito, incluida la autorización de libranza.
2. FINANFAST remite el contrato firmado a los correos autorizados del empleador, mediante derecho de petición por solicitud de libranza directa, con copia a su correo de notificaciones judiciales, y le solicita ingresar la novedad de descuento e informar si existe capacidad de endeudamiento para el valor requerido.
3. Una vez el empleador informa que ingresó la novedad en la nómina, FINANFAST realiza el desembolso en los plazos del capítulo IX.
4. Las cuotas se descuentan de la nómina en las fechas del plan de pagos. Si por cualquier motivo el descuento no se realiza, la clienta debe pagar directamente la cuota por los medios del capítulo X.

2. Crédito de libre inversión

1. La clienta y su codeudor diligencian la solicitud y firman electrónicamente los Documentos del Crédito, incluidos el pagaré, la carta de instrucciones y las autorizaciones de libranza.
2. Si cumplen los requisitos y la solicitud es aprobada, FINANFAST realiza el desembolso en los plazos del capítulo IX.
3. La clienta paga directamente sus cuotas. Solo en caso de mora, FINANFAST activa la libranza en los términos del capítulo XIII.

VI. SOLICITUD, ESTUDIO Y APROBACIÓN

1. Al finalizar la solicitud en la Plataforma, el crédito queda **preaprobado**. La preaprobación no obliga a FINANFAST a desembolsar.
2. FINANFAST revisa la información y los documentos, consulta a los operadores de información financiera y de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), verifica la vigencia del documento de identidad ante la Registraduría Nacional del Estado Civil y la vigencia de la relación laboral, y puede realizar una única llamada de verificación de datos a las solicitantes nuevas para prevenir la suplantación. La respuesta



definitiva se da en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, por WhatsApp o correo electrónico.

3. La solicitud puede negarse, entre otras causas objetivas, cuando no se acredite un empleo vigente, el empleador reporte una novedad de retiro, la información sea inconsistente o falsa, no se supere la validación de identidad, el codeudor no cumpla los requisitos o existan alertas de fraude o de lavado de activos.
4. La evaluación se apoya en un sistema automático de reglas. La solicitante puede pedir que una persona revise su caso y recibir una explicación clara de los criterios que llevaron a la decisión. FINANFAST no está obligada a revelar información reservada de sus modelos ni de terceros.
5. Un reporte negativo en las centrales de riesgo no es, por sí solo, causa de negación.

VII. MONTOS, NIVELES Y PLAZO

1. Los créditos van de quinientos mil pesos (\$500.000) a un millón doscientos mil pesos (\$1.200.000), en cuatro niveles: \$500.000, \$700.000, \$900.000 y \$1.200.000. El primer crédito siempre es de \$500.000.
2. Si la clienta paga todas las cuotas de un crédito sin vencimientos, puede acceder al siguiente nivel en su próxima solicitud.
3. Si presentó mora en un crédito, la siguiente solicitud se aprueba por el mismo valor.
4. Si se activó la libranza por mora, la siguiente solicitud se aprueba por el nivel inferior. El monto mínimo es \$500.000.
5. El plazo de cada crédito es el indicado en el plan de pagos. Las cuotas son quincenales, según la periodicidad elegida por la clienta.
6. El acceso a un nuevo crédito siempre está sujeto a un nuevo estudio.

VIII. INFORMACIÓN PREVIA Y COSTOS DEL CRÉDITO

1. Información previa

Antes de la firma, FINANFAST pone a disposición de la clienta, en la Plataforma y en el plan de pagos, la siguiente información: monto del crédito, número, periodicidad, valor y fechas de las cuotas, valor de la primera cuota proporcional, tasa de interés remuneratorio expresada en efectivo anual, tasa de interés moratorio, gastos administrativos, impuestos aplicables, valor total a pagar, sistema de liquidación, garantías, derecho de pago anticipado y derecho de retracto. La clienta puede simular su crédito en el sitio web antes de solicitarlo.

2. Costos

1. **Interés remuneratorio:** se liquida sobre el capital durante el plazo del crédito, a la tasa informada en el simulador y en el plan de pagos. La tasa nunca supera la tasa máxima legal certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la modalidad del crédito.



2. **Gastos administrativos:** corresponden a la disponibilidad y acceso al cupo, se causan una sola vez por cada crédito aprobado y su valor depende del monto, según lo informado en el simulador y en el plan de pagos.
3. **IVA:** se liquida a la tarifa vigente sobre los gastos administrativos.
4. **Interés moratorio:** se causa desde el primer día de mora, únicamente sobre el valor de la cuota vencida y mientras dure la mora, a la tasa máxima legal moratoria vigente. No se cobran simultáneamente interés remuneratorio y moratorio sobre la misma cuota y el mismo periodo, ni intereses sobre intereses.

FINANFAST no cobra seguros, estudios de crédito, cuotas de manejo ni gastos de cobranza prejudicial. Cualquier otro costo que llegara a establecerse será informado previamente y solo aplicará a los créditos que se soliciten después de su publicación.

IX. DESEMBOLSO

1. El desembolso se realiza entre dos (2) y cinco (5) días hábiles después de que FINANFAST confirma la aprobación a la clienta por WhatsApp o correo electrónico.
2. En el crédito de libre inversión, la aprobación se confirma una vez la clienta y el codeudor completan correctamente la solicitud y el área encargada la revisa.
3. En el crédito de libranza directa, la aprobación se confirma una vez el empleador informa que ingresó la novedad en la nómina.
4. El desembolso solo se realiza a la cuenta bancaria a nombre de la clienta registrada en la solicitud.
5. El contrato de mutuo se perfecciona con la entrega del dinero. Los retrasos atribuibles a la entidad bancaria receptora o a errores en los datos suministrados por la clienta no constituyen incumplimiento de FINANFAST.

X. PAGOS

1. Las cuotas son quincenales, en las fechas de la periodicidad elegida por la clienta: días 15 y 30, días 5 y 20, o días 11 y 26 de cada mes. Cuando el día de pago no exista en el mes, como el 30 de febrero, la cuota vence el último día de ese mes.
2. La primera cuota se paga en la primera fecha de la periodicidad posterior al desembolso y su valor es proporcional a los días transcurridos desde el desembolso. Por ejemplo, si la periodicidad es 15 y 30 y el desembolso fue el día 5, la primera cuota se paga el día 15 por el valor proporcional a esos días.
3. La clienta paga a través del portal de pagos en línea (PSE) disponible en el sitio web, registrando sus propios datos de identificación para que el pago se aplique correctamente.
4. En la libranza, el empleador paga mediante el portal de pagos en línea o por transferencia bancaria. La transferencia bancaria está habilitada solo para empleadores, para permitir la identificación del pago.



5. Los pagos se aplican en el siguiente orden: intereses moratorios, intereses remuneratorios y demás conceptos causados, y capital.
6. La clienta puede consultar su estado de cuenta en el portal de clientas o solicitarlo al correo solicitudes@fuul.com.co. Una vez cancelada la totalidad del crédito, puede solicitar su paz y salvo por el mismo medio.

XI. PAGO ANTICIPADO

La clienta puede pagar anticipadamente, en forma total o parcial, en cualquier momento y sin penalidad. En el pago anticipado, el interés remuneratorio se liquida hasta la fecha del pago. Los pagos parciales anticipados se abonan a capital, salvo que la clienta indique que desea adelantar cuotas. Los gastos administrativos se causan por cada crédito aprobado, conforme al capítulo VIII.

XII. DERECHO DE RETRACTO

La clienta puede retractarse de la solicitud, sin costo alguno, mientras no se haya realizado el desembolso, mediante comunicación al correo solicitudes@fuul.com.co o a la línea de WhatsApp. En tal caso, FINANFAST no realizará el desembolso y no se causará ningún costo.

Una vez desembolsado el crédito, la prestación del servicio ha comenzado con el acuerdo de la clienta, por lo que no procede el retracto, conforme al numeral 1 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Si la clienta desea devolver el dinero, puede hacerlo como pago anticipado, conforme al capítulo XI.

XIII. MORA Y ACTIVACIÓN DE LA LIBRANZA EN EL CRÉDITO DE LIBRE INVERSIÓN

1. Cuándo se activa la libranza

La libranza se activa cuando la clienta tiene dos (2) cuotas vencidas o completa quince (15) días calendario de mora en una cuota, lo que ocurra primero. Por ejemplo:

- a) Si la periodicidad es 15 y 30 y la clienta no paga ninguna de las dos cuotas, la libranza se activa el día 1 del mes siguiente.
- b) Si la periodicidad es 20 y 5 y la clienta no paga ninguna de las dos cuotas, la libranza se activa el día 6.
- c) Si solo queda una cuota pendiente, con vencimiento el día 30, y no se paga, la libranza se activa el día 15 del mes siguiente, al completar quince días de mora.

2. Cómo opera

1. FINANFAST remite al empleador de la clienta un derecho de petición por mora, con los Documentos del Crédito, solicitando que ingrese la novedad de descuento por los montos vencidos. Si el empleador informa que no hay capacidad suficiente, se le solicita descontar el mayor monto posible sin que la trabajadora reciba menos del cincuenta por ciento (50%) de su salario neto, conforme a la Ley 1527 de 2012.



2. Una vez activada, la libranza se aplica a la totalidad del crédito: además de los montos vencidos, las cuotas siguientes se descuentan de la nómina en el mes de su vencimiento, sin exigir cuotas por anticipado.
3. Si la clienta no tiene empleo, su empleador no tiene capacidad de descuento o existe cualquier imposibilidad para el descuento, FINANFAST solicita el descuento al empleador del codeudor, en las mismas condiciones.
4. La libranza solo se desactiva cuando se pagan todos los montos vencidos. Si la clienta informa un pago, FINANFAST lo registra y aplica, pero la libranza continúa hasta que no existan cuotas vencidas. Por ejemplo, si se activó por dos cuotas vencidas y la clienta paga solo una, la libranza continúa hasta el pago de la otra.
5. Si la relación laboral termina con el crédito vigente, FINANFAST puede solicitar al empleador que descuenta el saldo de la liquidación, en los términos autorizados por escrito por la clienta o el codeudor y en la medida en que la ley laboral lo permita.
6. Si la clienta o el codeudor cambian de empleador, deben informarlo a FINANFAST. La autorización de libranza permite solicitar el descuento a cualquier nuevo empleador, conforme al artículo 7 de la Ley 1527 de 2012.

3. Mora en el crédito de libranza directa

Si en el crédito de libranza directa el empleador no realiza el descuento de una cuota y la clienta no la paga directamente, se aplican los intereses moratorios, el reporte a centrales y las demás reglas de mora de estos Términos.

XIV. PAGARÉ Y CARTA DE INSTRUCCIONES

1. Como respaldo de cada crédito, la clienta y, en el crédito de libre inversión, el codeudor suscriben electrónicamente un pagaré en blanco con carta de instrucciones, que custodia un proveedor tecnológico autorizado.
2. FINANFAST puede diligenciar el pagaré, conforme a la carta de instrucciones, a partir de la activación de la libranza, de la mora o de la comprobación de que el crédito se obtuvo con información o documentos falsos o mediante suplantación, por el valor de las sumas adeudadas a la fecha de diligenciamiento.
3. Cuando no sea posible el recaudo mediante libranza, o cuando se compruebe que el crédito se obtuvo con información o documentos falsos o mediante suplantación, FINANFAST puede declarar vencido el plazo y exigir judicialmente el saldo total del crédito, con sus intereses, conforme a la cláusula aceleratoria pactada en los Documentos del Crédito.
4. En un proceso judicial, la clienta y el codeudor solo pagarán las costas y agencias en derecho que fije el juez.



XV. CODEUDOR

1. El codeudor es deudor solidario desde el primer día: responde por la totalidad del crédito, sus intereses y demás sumas adeudadas, en los mismos términos que la clienta.
2. Conforme a la solidaridad, FINANFAST puede exigir el pago a la clienta, al codeudor o a ambos. En la práctica, FINANFAST primero solicita el descuento de nómina a la clienta y, si no es posible, al codeudor.
3. El codeudor tiene los mismos derechos de información que la clienta: puede consultar el estado del crédito y recibe las comunicaciones previas a cualquier reporte negativo a su nombre.
4. El codeudor puede ser reportado a las centrales de riesgo en caso de mora, previa comunicación, conforme al capítulo XVI.

XVI. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

1. Con la autorización de la clienta y del codeudor, FINANFAST reporta a los operadores de información financiera el comportamiento de pago, tanto el cumplimiento como la mora, conforme a la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021.
2. Antes de cualquier reporte negativo, FINANFAST envía una comunicación previa al titular, que puede ser electrónica. El reporte solo se realiza transcurridos al menos veinte (20) días calendario desde su envío. Si la obligación es igual o inferior al quince por ciento (15%) de un salario mínimo mensual, se envían dos comunicaciones en días diferentes.
3. El dato negativo permanece por el doble del tiempo de la mora, con un máximo de cuatro (4) años desde el pago, y se actualiza cuando la obligación se paga.
4. Las reglas completas sobre este reporte están en la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.

XVII. COBRANZA

La cobranza se realiza con respeto a la dignidad y la intimidad de la clienta y del codeudor, conforme a la Ley 2300 de 2023:

1. Solo se usan los canales autorizados por cada titular, que pueden incluir llamada telefónica, mensaje de texto, WhatsApp u otras aplicaciones de mensajería, y correo electrónico. El titular puede limitar o cambiar esos canales en cualquier momento, escribiendo a solicitudes@fuul.com.co.
2. El contacto se realiza de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., nunca los domingos ni los festivos.
3. Una vez establecido contacto directo, no se contacta al titular más de una vez en el mismo día ni por varios canales en la misma semana.
4. No se realizan visitas al domicilio ni al lugar de trabajo, ni se informa la deuda a terceros. La comunicación con el empleador se limita a la gestión de la libranza.



5. Los terceros que realicen cobranza por cuenta de FINANFAST están obligados a estas mismas reglas.

XVIII. FIRMA ELECTRÓNICA Y PRUEBA

1. La clienta y el codeudor firman los Documentos del Crédito mediante firma electrónica, que combina la validación de identidad con verificación facial en fotografía y video, la consulta de vigencia del documento ante la Registraduría Nacional del Estado Civil y el código OTP enviado a su celular. Esta firma tiene plena validez conforme a la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.
2. Las actuaciones realizadas con los códigos OTP enviados al celular o al correo del titular se entienden efectuadas por él, salvo prueba en contrario.
3. Los registros técnicos del proceso, como la dirección IP, el dispositivo, la fecha y hora y la validación biométrica, sirven de prueba de la celebración del contrato y de las actuaciones de las partes.
4. Cuando el empleador de la clienta o del codeudor lo solicite para verificar su identidad y la autenticidad de la operación, por ejemplo como requisito interno para ingresar la novedad de libranza o porque la trabajadora manifiesta que no solicitó el crédito, FINANFAST puede remitirle el informe de validación de identidad, en los términos de la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.

XIX. OBLIGACIONES DE LA CLIENTA Y DEL CODEUDOR

1. Suministrar información veraz, completa y actualizada, y actualizarla cuando cambie, en especial el celular, el correo, la dirección y el empleador.
2. Pagar las cuotas en las fechas pactadas.
3. Informar a FINANFAST la terminación de su relación laboral o el cambio de empleador.
4. Custodiar su celular, su correo, las credenciales del portal de clientas y los códigos OTP, sin compartirlos con terceros, e informar de inmediato cualquier pérdida, uso indebido o sospecha de suplantación.
5. Usar la Plataforma solo para los fines previstos y abstenerse de suplantar a otra persona.
6. Asegurar que los recursos utilizados para pagar provengan de actividades lícitas.

El suministro de información o documentos falsos para obtener un crédito faculta a FINANFAST para negar o terminar la relación, adelantar las acciones legales que correspondan y denunciar los hechos ante las autoridades.

Cláusula penal

Si la clienta o el codeudor obtienen el crédito suministrando información o documentos falsos o adulterados, o suplantando a otra persona, pagarán a FINANFAST, a título de pena, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto aprobado, sin perjuicio de las acciones penales y civiles que correspondan y de la exigibilidad inmediata del saldo. La pena no se aplica al simple



retraso en el pago de las cuotas, que solo genera el interés de mora pactado. En ningún caso la pena, sumada a los intereses, podrá superar los límites previstos en los artículos 1601 del Código Civil y 884 del Código de Comercio; si los superara, se reducirá de pleno derecho hasta ese límite.

XX. OBLIGACIONES DE FINANFAST

1. Informar de manera clara, veraz, suficiente y oportuna las condiciones y los costos del crédito antes de su firma.
2. Desembolsar el crédito aprobado en los plazos de estos Términos.
3. Aplicar correctamente los pagos y poner a disposición de la clienta su estado de cuenta, con la descripción detallada del crédito.
4. Expedir el paz y salvo una vez cancelada la totalidad del crédito.
5. Atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en los plazos legales.
6. Proteger la información personal conforme a su Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.
7. Cumplir las reglas de cobranza y de reporte a centrales de riesgo de estos Términos.

XXI. USO DE LA PLATAFORMA Y SITIOS DE TERCEROS

1. El sitio web enlaza a plataformas operadas por proveedores de FINANFAST, como la plataforma de solicitud y firma electrónica y el portal de clientas, y al portal de pagos en línea de la entidad bancaria recaudadora. Cada una puede tener sus propias condiciones de uso.
2. FINANFAST procura que la Plataforma esté disponible de manera continua y segura. Puede suspenderla temporalmente por mantenimiento o por causas técnicas, procurando restablecerla a la mayor brevedad. Las interrupciones no afectan los derechos de la clienta sobre los créditos ya aprobados.
3. FINANFAST adopta medidas de seguridad razonables. No responde por daños causados por fallas en los equipos o conexiones de la clienta, ni por hechos de terceros que no pudieran preverse o resistirse pese a la diligencia de FINANFAST.
4. Está prohibido interferir con el funcionamiento de la Plataforma, intentar acceder sin autorización a sus sistemas o bases de datos, o usarla para fines ilícitos.
5. Los contenidos, marcas, logotipos y diseños de la Plataforma son propiedad de FINANFAST o de sus licenciantes y no pueden usarse sin autorización.

XXII. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

La clienta y el codeudor pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes al correo solicitudes@fuul.com.co, a la línea de WhatsApp +57 310 482 6702 o mediante el formulario de PQRS del sitio web, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.





Tu aliado financiero
para una nueva
oportunidad.

FINANFAST responde dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Las solicitudes sobre datos personales e información financiera siguen los plazos de la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales. Esto no limita el derecho a acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio o a los jueces.

XXIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

FINANFAST trata los datos personales de la clienta y del codeudor conforme a su Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales y a las autorizaciones que cada uno otorga en la solicitud, incluidas las de consulta y reporte a centrales de riesgo, consulta de la PILA, tratamiento de la imagen facial y canales de contacto. Esas autorizaciones se otorgan de forma separada de estos Términos.

XXIV. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

La clienta y el codeudor declaran que sus recursos provienen de actividades lícitas y que no se destinarán a actividades ilícitas, al lavado de activos, a la financiación del terrorismo ni a la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. Autorizan a FINANFAST a consultarlos en listas restrictivas nacionales e internacionales y a reportar a las autoridades las operaciones sospechosas, conforme a la ley.

FINANFAST puede negar una solicitud o terminar la relación si la clienta o el codeudor figuran en listas restrictivas, como las de la Organización de las Naciones Unidas o la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC), o si son vinculados a investigaciones por estos delitos. La terminación no extingue las obligaciones de pago pendientes.

XXV. TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL ACCESO

1. La clienta puede dejar de usar la Plataforma en cualquier momento. Las obligaciones de los créditos vigentes continúan hasta su pago total.
2. FINANFAST puede suspender o cancelar el acceso a la Plataforma o negar nuevas solicitudes por causas objetivas: información falsa, suplantación, uso indebido de la Plataforma, mora reiterada, inclusión en listas restrictivas u orden de autoridad. La suspensión no modifica las condiciones de los créditos ya desembolsados.

XXVI. RESPONSABILIDAD Y FUERZA MAYOR

Cada parte responde por el incumplimiento de sus obligaciones conforme a la ley. Ninguna parte responde por el incumplimiento causado por fuerza mayor o caso fortuito, pero la fuerza mayor no exime del pago de las cuotas causadas, salvo que la ley disponga otra cosa. Nada de lo previsto en estos Términos limita los derechos que la Ley 1480 de 2011 reconoce a la clienta.

Teléfono.
+57 3104826702



Bogotá, D.C. - Colombia

Email.
solicitudes@fuul.com.co
Página web.
www.fuul.com.co

f @Fuul.co
@Fuul.co
in @Fuul.co





Tu aliado financiero
para una nueva
oportunidad.

XXVII. MODIFICACIONES

FINANFAST puede modificar estos Términos para adaptarlos a cambios normativos, tecnológicos u operativos. Las modificaciones se publican en el sitio web con una antelación mínima de quince (15) días calendario a su entrada en vigencia y se informan a las clientas con créditos vigentes por correo electrónico o WhatsApp. Las modificaciones solo se aplican a los créditos que se soliciten después de su entrada en vigencia y en ningún caso alteran las condiciones de los créditos ya aprobados.

XXVIII. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia, en particular el Código de Comercio, la Ley 1480 de 2011, la Ley 1527 de 2012, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y la Ley 2300 de 2023. Las controversias pueden someterse a los jueces de la República de Colombia o a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales. Las partes pueden acudir voluntariamente a la conciliación o a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos, sin que ello sea obligatorio para la clienta.

XXIX. VIGENCIA

La presente versión 2.0 entra en vigencia el 1 de noviembre de 2026 y reemplaza la versión del 12 de septiembre de 2024. Se aplica a los créditos que se soliciten a partir de esa fecha. Los créditos otorgados antes se rigen por los documentos vigentes al momento de su firma, en todo lo que no contraría la ley.

Bogotá D.C., 1 de noviembre de 2026.

Teléfono.
+57 3104826702



Bogotá, D.C. - Colombia

Email.
solicitudes@fuul.com.co
Página web.
www.fuul.com.co

f @Fuul.co
@Fuul.co
in @Fuul.co

