

## FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

La factura electrónica es netamente informativa, se genera y envía en cumplimiento al Decreto 2242 de 2015 establecido por el ministerio de hacienda y la Dian en relación al tema de facturación electrónica, en ella sólo se refleja los conceptos cobrados y causados por intereses y su respectivo IVA por los créditos que tuvieses activos en el mes anterior.

Para conocer los valores que realmente debes pagar por tus créditos continúa remitiéndote a tus planes de pagos o puedes consultarlo a través de nuestra línea 01 8000 18 10 10. Recuerda esta factura no es válida como documento de cobro, pero debemos enviarla por orden legal a nuestros clientes cada mes a partir de este año.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1. ¿Qué es Factura Electrónica?

Documento donde se ilustra los valores cobrados por concepto de intereses y cargos con sus respectivo IVA para dar cumplimiento al requerimiento legal establecido por la DIAN y no tiene ninguna validez como documento de cobro, es decir es netamente informativo.

### 2. ¿Por qué recibo como cliente esta factura?

Es un documento que debe ser emitido y entregado a nuestros clientes y proveedores de acuerdo a lo establecido por la DIAN en el Decreto 2242 de 2015.

### 3. ¿Puedo solicitar que no me sigan enviando esta información al correo?

Flamingo debe realizar el envío de esta información para dar cumplimiento a los lineamientos legales, por tanto, no se puede restringir el envío.

### 4. ¿Este documento me genera cobros adicionales?

No, es un documento de carácter informativo y no genera costos adicionales.

### 5. ¿Existe algún canal de consulta para visualizar mi factura?

Si, usted podrá solicitar la factura electrónica en los puntos de servicio al cliente ubicados en los diferentes almacenes en los departamentos de crédito o en la línea de atención al cliente 018000181010.

### 6. ¿Qué beneficio tiene que este documento sea enviado al cliente?

Este es un documento netamente informativo para cumplimiento legal que no tendrá ningún tipo de impacto para el cliente.

**7. ¿Esta factura reemplaza la factura de compra o mi estado de cuenta?**

La factura electrónica no es un documento que reemplace un estado de cuenta, plan de pagos o una factura emitida en las cajas POS por compras de productos.

**8. ¿Qué diferencia existe entre una Factura Electrónica y el Estado de Cuenta?**

En un estado de cuenta nuestros clientes podrán encontrar toda la información respectiva con los movimientos realizados con su Tarjeta Mefía, tales como: consumos con sus respectivos plazos, pagos y los cobros generados por conceptos de capital, intereses, cargos y su respectivo IVA. Este documento es el válido como medio de cobro de cara a los clientes.

Por su parte, la facturación electrónica tan solo registra información de los intereses y cargos con su correspondiente IVA que hayan sido cobrados en el mes y sirve como un medio netamente informativo y de cumplimiento legal.

**9. ¿Qué diferencia existe entre una Factura Electrónica y una factura ordinaria?**

La factura ordinaria corresponde a la factura que se emite en cajas POS tras realizar una compra, allí se detalla el artículo adquirido, el valor de la compra con su correspondiente IVA e información según el medio de pago, esta factura tiene como fin servir de soporte a la transacción realizada.

Por otro lado, la facturación electrónica tan solo registra información de los intereses y cargos con su correspondiente IVA que hayan sido cobrados en el mes.

**10. ¿Con quién podría comunicarme para corroborar esta información?**

A través de nuestra línea de atención telefónica 018000181010 o en los puntos de servicio al cliente ubicados en los diferentes almacenes en los departamentos de crédito.

**11. ¿Si ya terminé de pagar y me llega una factura electrónica la debo pagar?**

No, estos valores hacen referencia a los valores cobrados por concepto de intereses y cargos con sus respectivo IVA en el último mes de facturación. Esta factura es netamente informativa.

**12. ¿Cada cuánto se enviará esta información?**

En Credito Flamingo se enviará al final de cada mes y en Mefía de acuerdo con los cortes de facturación.