

1. Objetivo

Definir los lineamientos, condiciones y características del producto tarjeta de crédito.

2. Alcance

Esta política comprende los parámetros de funcionamiento y servicio del producto Tarjeta de Crédito, abarcando desde las condiciones de aprobación, utilización, pago y manejo; hasta la terminación o cancelación del producto y los canales de comunicación dispuestos para la atención del cliente.

3. Glosario

N/A

4. Contenido del documento

Reglamento de Tarjeta de Crédito de BANCIENT

Condiciones Generales

Aprobación: La aprobación de la Tarjeta de Crédito BANCIENT, se hace en consideración a las condiciones personales y crediticias del Cliente por ello es personal e intransferible y en consecuencia éste no podrá ceder a ningún título, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos que el presente Reglamento le confiere.

Propiedad de la tarjeta: La Tarjeta de Crédito BANCIENT es de propiedad del Banco, y el Cliente se obliga a custodiarla con diligencia, a destruirla o devolverla en todos los casos de terminación o cancelación descritos en el reglamento y a no utilizarla en el momento en que el Banco así lo solicite o que este Reglamento así lo establezca.

Cupo de crédito: Corresponderá a un cupo de crédito rotativo, el cual será utilizado por medio de la Tarjeta de Crédito que el Banco le entregue al Cliente. El monto del cupo será el determinado por el Banco, con sujeción a su política de crédito y de acuerdo con las disposiciones sobre límites en los cupos individuales, e informado al Cliente por el medio o el canal que haya sido autorizado por el Cliente. El Banco puede en cualquier momento incrementar, disminuir o cancelar el cupo asignado, conforme a las políticas de crédito del Banco y las demás normas sobre administración de riesgo crediticio y, en especial, frente a regulaciones de orden público, económico o por simple disposición unilateral del Banco.

Exceso sobre el cupo: El Cliente no podrá sobrepasar en ningún caso el cupo de crédito, en moneda legal o extranjera, asignado por el Banco, y en caso de que lo hubiere sobrepasado el Cliente deberá cancelar el valor del exceso el cual será diferido al mismo plazo aplicado a la utilización que causó el exceso.

Utilización: El Cliente mediante la exhibición de su Tarjeta de Crédito BANCIENT y su plena identificación, podrá firmar el documento correspondiente al valor de los bienes o servicios que obtenga en cualquiera de los establecimientos afiliados a cualquiera de las franquicias que operen en el país y/o en el extranjero, con las que el Banco tenga convenio vigente, hasta por el cupo disponible al momento de la transacción.

El Banco no asume responsabilidad en caso de que cualquier establecimiento afiliado se niegue a admitir el uso de la Tarjeta de Crédito BANCIENT, como tampoco será responsable por los inconvenientes que se presenten al Cliente en el uso de la Tarjeta de Crédito BANCIENT, en cualquier otro dispositivo que no pertenezcan a la red del Banco, ni por las consecuencias de estos inconvenientes. El Cliente podrá efectuar servicios de consulta, pagos, y otros disponibles, para lo cual se compromete a conocer y cumplir las condiciones adicionales para operaciones a través de otras redes, que se incluyen más adelante en la sección condiciones específicas. El Cliente reconoce que el Banco no es el responsable por la calidad, cantidad, o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios adquiridos por medio de esta.

Pago y diferido: Toda vez que el Cliente determina el plazo de las utilizations, dentro del plazo máximo fijado por el Banco, deberá pagar por lo menos el valor del pago mínimo que se indique en el Extracto, en consecuencia, si no paga oportunamente dicho importe, el Banco podrá exigir el saldo total adeudado junto con los intereses remuneratorios y moratorios a que hubiere lugar. Parágrafo: las utilizations de la Tarjeta de Crédito que se hagan en el exterior o por Internet o para el pago de impuestos, entre otras utilizations, serán diferidas a los plazos que para el efecto el Banco tenga establecidos en sus políticas de riesgo. Dichos plazos serán debidamente informados al Cliente según lo establecido en este Reglamento.

El Cliente acepta estos plazos, así como que en caso de que desee diferir el plazo de una utilización realizada en el exterior o por internet a un plazo diferente al que tenga establecido el Banco, deberá manifestarlo a éste por cualquier canal disponible antes de la siguiente fecha de corte una vez realizada la transacción.

Intereses y Comisiones: El Cliente acepta en cuanto a intereses remuneratorios o de mora, las tasas que para estos efectos establezca el Banco, dentro de los límites permitidos por la ley. Así mismo, acepta y reconoce a favor del Banco que: 1) el valor de la cuota de manejo, la cual tiene por objeto remunerar al Banco por la disponibilidad de crédito otorgado, por lo tanto, el no tener saldo de cartera (deuda) de la Tarjeta de Crédito no genera pago de cuota de manejo; 2) las Comisiones generadas por medio de los establecimientos establecidos por el Banco, por compras realizadas en el exterior o por Internet, por la reexpedición de la Tarjeta de Crédito, por transacciones declinadas por causa imputable al Cliente, o cualquier otra solicitud que realice el Cliente que implique para el Banco labores operativas adicionales a las realizadas ordinariamente para la administración del Servicio de Tarjeta de Crédito, deberán ser pagadas por el Cliente previamente a la atención de la solicitud por parte del Banco. Las tarifas y tasas se aplicarán de acuerdo con la modalidad de Tarjeta de Crédito seleccionada por el Cliente.

Extravío, hurto o pérdida de la Tarjeta de Crédito BANCIENT: El recibo de la Tarjeta de Crédito impone al Cliente la obligación de firmarla inmediatamente y de custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella. En caso de extravío, hurto o pérdida de la Tarjeta de Crédito, el Cliente se obliga a formular la denuncia correspondiente y a dar aviso al Banco por cualquiera de los canales disponibles para recibir información por parte de los Clientes, conforme a lo estipulado en este Reglamento.

Así mismo, el Cliente asumirá como deuda a su cargo la totalidad de las sumas y valores que provengan de cualquier utilización o compra en la que el denunció o aviso escrito al Banco sean presentadas en forma anterior a la fecha de extravío, hurto, o pérdida de la Tarjeta de Crédito BANCIENT.

Autorizaciones del Cliente al Banco: El Cliente autoriza irrevocablemente al Banco: a) Para que tanto el Banco como los establecimientos afiliados al servicio de la tarjeta, con sujeción a las normas que se impartan, puedan retener la tarjeta. b) Para ceder o negociar los comprobantes de venta. c) Para trasladar a su nueva Tarjeta de Crédito el saldo pendiente por utilización de la Tarjeta de Crédito extraviada o hurtada, siempre y cuando se autorice dicha expedición, la cual quedará cobijada por los términos del presente Reglamento. d) Para que el Banco en caso de mora del Cliente en el pago de la Tarjeta de Crédito, bloquee los demás créditos y/o cupos originados en créditos tales como libre inversión y sobregiro y en general cualquier producto que corresponda al presente Reglamento. e) Para aplicar los pagos extraordinarios que realice el Cliente a compras, y/o cargos, de acuerdo con el orden de imputación de pagos del producto que encontrará en www.ban100.com.co

Campañas promocionales: El Banco podrá realizar campañas dirigidas a sus clientes de Tarjeta de Crédito en ciertos periodos del año para que éstos hagan uso del cupo de crédito otorgado, entregando como beneficio un período de gracia a capital; para tal fin, procederá a informarlo con la debida anticipación junto con las condiciones y/o restricciones aplicables a la campaña.

Extractos: El Banco pondrá a disposición del Cliente, por cualquier medio digital, un extracto mensual que contenga las sumas que resulten a cargo de éste, por concepto de capital, intereses, comisiones y demás cargos, en virtud de las utilidades realizadas por el Cliente, así como toda otra información pertinente.

Seguro de Vida Deudor: De acuerdo con las disposiciones y políticas asociadas a la gestión del riesgo de crédito, el Cliente debe disponer durante toda la vigencia de sus obligaciones de crédito de un seguro de vida deudor que ampare los riesgos de muerte e incapacidad total y permanente, y cuyo beneficiario oneroso sea el Banco, hasta por un monto equivalente al saldo total de las obligaciones contraídas por el Cliente para con el Banco. En ese sentido, sin perjuicio del derecho que le asiste al Cliente de contratar directamente con la aseguradora de su preferencia el referido Seguro de Vida Deudor, el cual, en todo caso, debe ser contratado con una compañía de seguros legalmente autorizada para operar en Colombia y cumplir con los requisitos que al efecto tiene establecidos el Banco y los cuales se encuentran publicados en www.ban100.com.co, por medio del presente documento autoriza al Banco para para incluirlo como asegurado en la póliza de vida grupo deudores que éste tenga contratada, sobre el saldo de la deuda y con amparo de muerte y anexo de incapacidad total y permanente, cuando el Cliente: i) así lo solicite, ii) no presente el endoso mediante el que se designa al Banco como beneficiario oneroso de la póliza contratada por el Cliente, iii) presente el endoso de la póliza contratada por el Cliente en forma inoportuna o iv) presente el endoso de la póliza contratada por el Cliente sin el cumplimiento de los requisitos señalados en www.ban100.com.co

En caso de que el Cliente contrate directamente la póliza de vida, deberá acreditar el pago total de la prima anual y el Banco deberá figurar como primer beneficiario de esta, para que el pago de una eventual indemnización en caso de siniestro se aplique a la deuda del Cliente.

El Banco ofrece la Póliza Colectiva de Vida Deudores, cuyas condiciones generales podrán ser validadas en el siguiente link: <http://bseg.co/seguro8502>

Parágrafo Primero: Las condiciones de la póliza colectiva podrán ser modificadas en forma periódica acorde a la licitación ordenada por ley, y en tal caso, el Banco notificará en forma previa el cambio de las condiciones del seguro tomado por cuenta del deudor.

Parágrafo Segundo: El valor de la prima de la póliza de seguro vida deudor-colectiva contratada el Banco se causará únicamente por la existencia de saldo a capital

Parágrafo Tercero: En el evento que, de acuerdo con lo indicado en la presente Cláusula, el Cliente sea asegurado en virtud de la Póliza de Seguro Vida Deudor que tenga contratada el Banco, aquél deberá diligenciar un documento de “Declaración de Asegurabilidad” dirigido a la Aseguradora, en el que declara su estado conocido y cierto de salud como condición para la operación del Seguro. Al respecto, es relevante precisar que, en el evento que en la mencionada Declaración se omita información que haga parte de los antecedentes médicos o historia clínica del Cliente y/o se incurra en inexactitudes respecto de esta, es posible que la Aseguradora objete el pago del siniestro por “reticencia” o “inexactitud” en el suministro de información. En ese sentido, es deber del Cliente suministrar la información requerida en la Declaración de Asegurabilidad con la mayor precisión posible. El Banco no asume ninguna responsabilidad en relación con la falta a este deber por parte del Cliente.

Terminación: Cualquiera de las partes podrá en cualquier momento terminar unilateralmente el contrato de Tarjeta de Crédito, caso en el cual el Cliente deberá solicitarlo a través del canal telefónico o cualquier otro medio que el Banco ponga a su disposición para esta finalidad, con el compromiso de realizar la destrucción inmediata de la Tarjeta de Crédito haciéndose exigible el saldo adeudado.

Los canales de atención disponibles para la atención son:

- Chat en línea que se encuentra en <https://www.ban100.com.co/>
- Canal de WhatsApp en el número **+57 321 9732246**
- Contáctanos que se encuentra en <https://www.ban100.com.co/canales-atencion/contactanos>
- Líneas telefónicas: Bogotá D.C. (601) 4823382 – Cali (602) 4850018 – Medellín (604) 6040162 – Barranquilla (605) 3091723 – Cartagena (605) 6930194 – Bucaramanga (607) 6972262 – Villavicencio (608) 6784090, para el resto del país Línea nacional 01 8000 423814

La terminación unilateral por parte del Cliente se encuentra condicionada a posibles utilizaciones efectuadas durante la vigencia del contrato que fueran reportadas con posterioridad a la solicitud de terminación. El Cliente reconoce estas utilizaciones, y autoriza a cargarlas al mismo producto, aún si se hubiere expedido paz y salvo por parte del Banco dada la falta de reporte en su oportunidad.

El Banco podrá cancelar anticipadamente la Tarjeta de Crédito, notificando por escrito físico o digital su decisión al Cliente, evento en el cual se declararán de plazo vencido la totalidad de las deudas a cargo del Cliente (aceleración del plazo) en los siguientes casos: a) Incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las obligaciones previstas en este Reglamento. b) El no pago dentro de los términos o condiciones concedidas en el Extracto de cuenta de cualquier suma o cuota que el Cliente adeude. c) Si el Cliente fuere perseguido judicialmente o se le embargaren sus bienes. d) En caso de que el Cliente deje de cumplir con los parámetros establecidos por el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio establecidos en la ley, para que aquél pueda ser sujeto de crédito. e) El uso de la Tarjeta de Crédito BANCIENT para fines no previstos o en cuantía superior a los límites autorizados por el Banco. f) El giro de cheques a favor del Banco que resulten impagados total o parcialmente. g) Por muerte del Cliente, lo cual dará derecho al Banco para exigir la totalidad de la deuda a cualquiera de sus herederos. i) Suministrar datos inexactos o falsos en balances, solicitudes, declaraciones o cualquier otro documento que presente al Banco.

Constancia de suministro de información sobre cuidado de la Tarjeta: El Cliente declara que el Banco al momento de hacerle entrega de la Tarjeta de Crédito le informó los cuidados físicos que debe tener con ésta; las seguridades en su uso en puntos de servicio de establecimientos comerciales; el procedimiento a seguir ante pérdida, robo o retención no autorizada de la Tarjeta de Crédito, y que el Banco le advirtió acerca de los posibles fraudes que se pueden cometer con una Tarjeta de Crédito.

Condiciones específicas para la Tarjeta de Crédito BANCIENT

La Tarjeta de Crédito BANCIENT presenta las siguientes condiciones de funcionamiento, que el Cliente manifiesta conocer y entender:

- La cuota de manejo de \$24.900 se cobrará mensualmente, la cual podrá variar por disposición del Banco, para lo cual se notificará el cambio previamente
- La cuota de manejo podrá variar por disposición del Banco, para lo cual se notificará el cambio previamente
- La Tarjeta de Crédito BANCIENT es de uso nacional e internacional
- El cliente tiene la opción de escoger el diferido de sus compras nacionales entre 1 y 48 meses
- Las compras internacionales que realice el cliente se diferirán automáticamente a 36 meses

Condiciones adicionales para operaciones a través de otras redes:

El contrato de uso de la Tarjeta de Crédito se entenderá adicionado así:

Utilización: El Cliente será responsable ante el Banco por el uso de la Tarjeta y/o retiros indebidos de dineros que se hagan con la misma en los canales asignados por el Banco usando la identificación personal.

Afectación del cupo: Cuando el cliente realiza compras utilizando la tarjeta de crédito, el monto utilizado afecta el límite de crédito de la tarjeta. Estas compras deben pagarse en su totalidad, junto con la tarifa correspondiente establecida por el banco al momento de la transacción, dentro del plazo indicado.

Comprobantes de operaciones: El Cliente reconoce como prueba de las operaciones que realice en los canales asignados por el Banco, los comprobantes que contengan los datos de su tarjeta y las cantidades dispuestas, emitidos por los mismos.

Canales asignados: El Cliente acepta desde ya los horarios de corte que practique el Banco para estos canales, para determinar la fecha de registro de la transacción ocasionada en las máquinas de dichos canales, por no disponer del uso en el momento y cantidad requeridos por éste, por suspensión del servicio, por caída del sistema en línea y por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

5. Documentación asociada

Código	Procedimiento	Link de consulta
PO-GPA-EOC-074	Personalización y logística de entrega de tarjetas de Crédito	Link de consulta
PO-GPA-EOC-082	Reexpedición, reposición y renovación tarjetas	Link de consulta
PR-SAC-AGA-025	Procedimiento Activación de Tarjeta	Link de consulta
PR-SAC-AGA-026	Procedimiento Asignación de Clave Telefónica TC	Link de consulta
PR-SAC-AGA-030	Bloqueo hurto o perdida IVR	Link de consulta
PR-GPA-EOC-070	Pignoración de cupos tarjeta de crédito Ban100	Link de consulta
PO-ARI-SARC-002 PO-ARI-SARC-003	Política solicitud tarjeta para Empleados (Dos documentos)	Link de consulta
PR-GPA-EOC-071	Cuadre de posición neta tarjeta de crédito Ban100	Link de consulta
PR-GPA-EOC-078	Facturación y recaudo empleados	Link de consulta
PO-ARI-SARC-002 PO-ARI-SARC-003	Política solicitud tarjeta para Empleados (Dos documentos)	Link de consulta
PR-GPA-EOC-080	Proceso de facturación y control caída de datos tarjeta de crédito.	Link de consulta
PR-GPA-EOC-079	Aplicación y conciliación de recaudo Efecty y PSE (Epayco).	Link de consulta
PR-GPA-EOC-076	Mantenimiento tarjetas de empleados	Link de consulta
PR-GPA-EOC-077	Referida tarjeta de crédito empleados	Link de consulta
PR-GPA-EOC-073	Contracargo por fraude en comercio electrónico tarjeta de crédito	Link de consulta
PR-GPA-EOC-081	Aplicación de planillas (Novedades monetarias y no monetarias)	Link de consulta
PR-GPA-EOC-083	Lineamientos Saldos a favor tarjeta de crédito	Link de consulta

6. Documentos externos

"N/A".

7. Control de Cambios

Fecha	Descripción del cambio	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Versión
16/07/2023	Creación del documento	Profesional de Procesos	Gerente de Productos de Consumo T/C	Gerente de Productos de Consumo T/C	01