

1. Objetivo

Establecer las reglas y condiciones que regulan el uso de la tarjeta de crédito por parte del titular. A través de información detallada sobre los términos del contrato, las tasas de interés, las comisiones, los plazos de pago, los límites de crédito, las responsabilidades del titular de la tarjeta y del emisor, entre otros aspectos importantes. Con el fin de proteger los derechos tanto del titular de la tarjeta como de la compañía, garantizando una relación transparente y equitativa entre ambas partes.

2. Alcance

Esta política comprende los parámetros de funcionamiento y servicio del producto Tarjeta de Crédito Ban100, 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

- 3.1 Tarjeta de crédito:** es un medio de pago emitido por una entidad financiera que permite a los clientes a acceder a la compra de bienes y servicios sin necesidad de tener el dinero disponible en ese momento, siempre que se encuentren vigentes, el contrato y las condiciones de crédito aprobadas por el Banco.
- 3.2 Cupo de crédito:** es el límite máximo de dinero que una entidad financiera otorga a un individuo o a un cliente para que pueda hacer compras y avances en efectivo a crédito. Este límite determina la cantidad máxima de dinero que un cliente puede gastar utilizando una tarjeta de crédito el cual es asignado de acuerdo con las políticas de la entidad. El cupo de crédito podrá contar con límites para avances en efectivo. El límite destinado a avances en efectivo solo estará disponible para los Clientes que cumplan con el perfil de riesgo definido por el Banco para este tipo de operaciones, conforme a sus políticas internas de administración del riesgo de crédito.
- 3.3 Extractos:** es un documento emitido por una entidad financiera donde se detallan todas las transacciones realizadas en una cuenta bancaria durante un período de tiempo específico. Estos extractos suelen incluir información como los depósitos, retiros, transferencias, pagos, cargos, intereses generados, entre otros movimientos financieros.
- 3.4 Cajeros Automáticos:** son las máquinas utilizadas para realizar transacciones bancarias. Las operaciones que se pueden realizar a través de éstos responden esencialmente a operaciones de caja, como retiros en efectivo, consulta de saldo, avances en efectivo, pago de servicios, entre otros. Los avances en efectivo solo podrán realizarse cuando el Cliente tenga habilitada la funcionalidad de avances y cuente con cupo disponible para ello, de acuerdo con las políticas de riesgo del Banco.
- 3.5 Comisiones:** son el valor que cobra el Banco al Cliente por la prestación un servicio, que puede ser expresado en un porcentaje. Dichas comisiones se aplicarán conforme al Tarifario vigente del Banco, el cual será informado al Cliente de manera clara y oportuna.
- 3.6 Avance en efectivo:** es una operación que permite retirar dinero en efectivo usando el cupo de una tarjeta de crédito, siempre que el Cliente cuente con un cupo específico habilitado para avances en efectivo y cumpla con el perfil de riesgo definido por el Banco para la realización de este tipo de operaciones.
- 3.7 Compra:** es una transacción que utiliza una línea de crédito aprobada por una entidad financiera, para pagar bienes o servicios adquiridos en los comercios.

4. Contenido del documento**4.1 Condiciones específicas para Tarjeta de Crédito**

La Tarjeta de Crédito Ban100 presenta las siguientes condiciones de funcionamiento, que el Cliente manifiesta conocer y entender:

- 4.1.1 La cuota de manejo de \$27.200 se cobrará cada corte de facturación, la cual podrá variar por disposición del Banco, para lo cual se notificará el cambio previamente.
- 4.1.2 La Tarjeta de Crédito Ban100 es de uso nacional e internacional, las cuales podrán ser presenciales como no presenciales.
- 4.1.3 El cliente tiene la opción de escoger el diferido de sus compras nacionales entre 1 y 48 meses.
- 4.1.4 Las compras internacionales que realice el cliente se diferirán automáticamente a 36 meses.
- 4.1.5 Cuando el Cliente tenga habilitado el cupo para avances en efectivo de acuerdo con su perfil de riesgo y las políticas internas del Banco, los avances que realice se diferirán automáticamente a treinta y seis (36) meses a través de cajeros automáticos de bancos pertenecientes a la red de Credibanco (Davivienda, Bancolombia, Banco Bogotá, Banco Popular, Banco Av Villas, Banco Occidente, ITAU, Banco Caja Social), sin perjuicio de las demás condiciones que el Banco informe para este tipo de operaciones.

4.2 Reglas y condiciones aplicables para tarjeta de crédito

- 4.2.1 Aprobación: La aprobación de la Tarjeta de Crédito Ban100, 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. La aprobación de la Tarjeta de Crédito Ban100 no implica necesariamente la habilitación de cupo para avances en efectivo, el cual estará sujeto al cumplimiento del perfil de riesgo definido por el Banco para la realización de este tipo de operaciones, conforme a sus políticas internas de administración del riesgo de crédito y a la regulación aplicable.
- 4.2.2 Propiedad de la tarjeta: La Tarjeta de Crédito Ban100 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.
- 4.2.3 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.
- 4.2.4 Cupo para avances: Corresponde a la porción del cupo de crédito rotativo que el Banco asigna para la realización de avances en efectivo, de acuerdo con el perfil del Cliente y las políticas de riesgo del Banco. Este cupo podrá variar desde el cero por ciento (0%) hasta el cien por ciento (100%) del cupo de crédito aprobado. El Banco podrá, en cualquier momento, restringir, suspender, incrementar, disminuir o dejar en cero (0) el cupo para avances en efectivo, cuando el Cliente no cumpla con el perfil de riesgo definido para la realización de este tipo de operaciones, cuando así lo exijan sus modelos y políticas de administración del riesgo de crédito.

La existencia de un cupo aprobado para compras no implica necesariamente la existencia de cupo disponible para avances en efectivo.

- 4.2.5 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 debe cancelar el valor del exceso el cual será diferido al mismo plazo aplicado a la utilización que causó el exceso.
- 4.2.6 Utilización: El Cliente mediante la exhibición de su Tarjeta de Crédito Ban100 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 Cliente podrá efectuar avances en efectivo en los Cajeros Automáticos indicados por el Banco únicamente cuando cuente con cupo para avances disponible y mantenga el cumplimiento del perfil de riesgo definido por el Banco para la realización de este tipo de operaciones, además de utilizar los servicios de consulta y otros disponibles, conforme a las condiciones informadas o publicadas para cada canal o servicio. Parágrafo. 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 la misma.
- 4.2.7 El Banco no asume responsabilidad en caso de que cualquier establecimiento afiliado se niegue a admitir el uso de la Tarjeta de Crédito Ban100, como tampoco será responsable por los inconvenientes que se presenten al Cliente en el uso de la Tarjeta de Crédito Ban100, 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. Sin perjuicio de la aprobación general de la Tarjeta de Crédito y del cupo de crédito total, el Banco podrá, con base en sus políticas de riesgo y en el monitoreo del comportamiento del Cliente, restringir total o parcialmente la funcionalidad de avances en efectivo, sin que ello implique la terminación del contrato ni la afectación del cupo disponible para compras, siempre que el Cliente mantenga las demás condiciones de crédito.
- 4.2.8 Pago y diferido: Toda vez que el Cliente determina el plazo de las utilizations, dentro del plazo máximo fijado por el Banco, debe 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.
- 4.2.9 Los avances en efectivo a través de cajero automático serán diferidos a un plazo 36 cuotas de forma automática. El Cliente acepta estos plazos, así como en el 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, debe manifestarlo a éste por cualquier canal disponible antes de la siguiente fecha de corte una vez realizada la transacción.

- 4.2.10 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 avances en efectivo por medio de Cajeros Automáticos (únicamente en el evento en que el Cliente tenga habilitada la funcionalidad de avances en efectivo de conformidad con las políticas de riesgo del 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, deben ser pagadas por el Cliente previamente a la atención de la solicitud por parte del Banco. Todas las tarifas, tasas de interés, comisiones y demás cargos asociados al uso y administración de la Tarjeta de Crédito se aplicarán conforme a la modalidad del producto seleccionada por el Cliente y se encuentran detalladas en el Tarifario vigente del Banco, el cual hace parte integral del presente Manual y podrá ser actualizado por el Banco de acuerdo con la normativa aplicable.
- 4.2.11 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, avances y/o cargos, de acuerdo con el orden de imputación de pagos del producto que encontrará en www.ban100.com.co.
- 4.2.12 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.
- 4.2.13 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.
- 4.2.14 Extravío, hurto o pérdida de la Tarjeta de Crédito Ban100: 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.
- 4.2.15 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 Ban100.

4.2.16 Seguro de Vida Deudor: conforme a la política vigente al momento de la aprobación o cualquier cambio en esta, EL BANCO se reserva el derecho de exigir la constitución de un seguro de vida deudor sobre el saldo de la deuda con amparo de muerte y anexo de incapacidad total y permanente, que podrá ser contratada con cualquier compañía de seguros legalmente autorizada, obligándose EL CLIENTE a designar a EL BANCO como beneficiario oneroso mediante el respectivo endoso, previo a la activación del cupo de crédito (o en las renovaciones de la póliza inicial), o conservando el derecho de presentarla en cualquier momento, obligándose el Banco a aceptarla siempre y cuando cumpla con los requisitos de endoso señalados en www.ban100.com.co, o cualquier otro medio de comunicación. En caso de no realizar el endoso o hacerlo en forma inoportuna, o realizarlo sin el cumplimiento de los requisitos, autorizo a EL BANCO para incluirme en la póliza colectiva vigente al momento de la inclusión, realizar el cobro de la prima con cargo a mi producto, sin que exista obligación de devolución de la prima por coberturas otorgadas. Parágrafo Primero: Las condiciones de la póliza colectiva podrán ser modificadas en forma periódica acorde a la licitación ordenada por ley, y para tal efecto 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 por EL BANCO se causará únicamente por la existencia de saldo a capital.

En caso de que el Cliente contrate directamente la póliza de vida, debe acreditar el pago total de la prima anual y el Banco debe 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.

4.2.17 Tener en cuenta los siguientes parágrafos:

- a. 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.
- b. 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
- c. 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 debe 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.

4.2.18 Terminación de contrato TC: Cualquiera de las partes podrá en cualquier momento terminar unilateralmente el contrato de Tarjeta de Crédito, caso en el cual el Cliente debe 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.

La terminación unilateral por parte del Cliente se encuentra condicionada a posibles utilidades efectuadas durante la vigencia del contrato que fueran reportadas con posterioridad a la solicitud de terminación. El Cliente reconoce estas utilidades, 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 Ban100 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.

4.3 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.

4.4 Canales disponibles para la atención:

4.4.1 Chat en línea que se encuentra en <https://www.ban100.com.co/>

4.4.2 Canal de WhatsApp en el número +57 321 9732246

4.4.3 Contáctanos que se encuentra en <https://www.ban100.com.co/canalesatencion/contactanos>

4.4.4 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

4.5 Condiciones adicionales para operaciones a través de otras redes

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

- a. 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.
- b. 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.

- c. 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.
- d. 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

N/A.

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	1
06/02/2025	Se reemplaza código del documento PO-GPA-EOC-001 por CL-OA-RE-003. Se realizan ajustes en el objetivo, inclusión de glosario, se actualiza el numeral 4.1. Condiciones específicas de la TC, subnumeral 4.1.1. relacionado con el valor de la cuota de manejo para TC y se ajusta numeral 4.2. Reglas y condiciones aplicables para tarjeta de crédito, subnumeral 4.2.12.	Profesional de Procesos	Profesional de producto de Tarjeta de Crédito/Jefe de TC digital	Gerente de Productos de Consumo Tarjeta de crédito	2
12/12/2025	Actualización glosario Actualización numeral 4.1 condiciones específicas para tarjeta de crédito, subnumeral 4.1.5 Actualización subnumeral 4.2.1. aprobación	Director canales alternos de venta	Director canales alternos de venta/Profesional de procesos y productividad	Junta directiva Acta N°260	3

	Actualización subnumeral 4.2.4 cupo para avances				
	Actualización subnumeral 4.2.6 utilización				
	Actualización subnumeral 4.2.10 intereses y comisiones				