

Contenido

1. Objetivo 2

2. Alcance 2

3. Glosario..... 2

4. Contenido del documento..... 2

5. Documentación asociada 12

6. Documentos externos 12

7. Control de cambios..... 12

1. Objetivo

Establecer las reglas, condiciones y procedimientos aplicables a la apertura, manejo, operación, bloqueo, inactivación, cancelación y demás aspectos relacionados con la Cuenta de Ahorros BAN100, así como definir los derechos y obligaciones del Cliente y del Banco, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente, la protección del consumidor financiero y la adecuada gestión de los riesgos asociados a la prestación de los productos y servicios financieros.

2. Alcance

Es aplicable a todos los Clientes, usuarios, potenciales clientes, así como a los productos, servicios, canales y operaciones relacionados con la Cuenta de Ahorros BAN100, desde la solicitud de vinculación y apertura, pasando por su administración, uso, operación, hasta su bloqueo, inactivación, cancelación o cierre, e incluye el tratamiento de la información, la atención de peticiones, quejas y reclamos, y el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales a cargo del Banco y del Cliente, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones internas de BAN100.

3. Glosario

- 3.1. **Canales habilitados:** Medios físicos, electrónicos o digitales autorizadas por BAN100 para la vinculación, consulta, administración y operación de la Cuenta, tales como oficinas, aplicación móvil, página web, líneas telefónicas u otros que se informen oportunamente.
- 3.2. **Cancelación:** Terminación unilateral o a solicitud del Cliente de la relación contractual asociada a la Cuenta de Ahorros, conforme a las causales y procedimientos previstos en el Reglamento y en la normativa aplicable.
- 3.3. **Cliente:** Persona natural titular de la Cuenta de Ahorros BAN100, debidamente vinculada y con capacidad legal para contratar.
- 3.4. **Datos personales:** Cualquier información asociada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable, tratada por BAN100 conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.
- 3.5. **Extracto:** Documento electrónico que refleja los saldos, movimientos y operaciones realizadas en la Cuenta durante un periodo determinado, puesto a disposición del Cliente por los canales habilitados.
- 3.6. **Inactivación:** Estado en el que se encuentra la Cuenta cuando no registra movimientos durante el periodo definido en el Reglamento, lo cual conlleva restricciones operativas conforme a las condiciones allí establecidas.
- 3.7. **LA/FT:** Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, riesgos que BAN100 debe prevenir y gestionar conforme a la normativa vigente y a sus sistemas de administración de riesgos.
- 3.8. **Operaciones:** Transacciones realizadas sobre la Cuenta, incluyendo depósitos, retiros, transferencias, pagos, débitos y créditos, efectuadas a través de los canales habilitados.
- 3.9. **PQRS:** Peticiones, Quejas o Reclamos que el Cliente puede presentar ante BAN100, el Defensor del Consumidor Financiero o las autoridades competentes.

4. Contenido del documento

CAPÍTULO PRIMERO: CONDICIONES Y REQUISITOS GENERALES PARA LA APERTURA DEL PRODUCTO.

Artículo 1. Apertura de la Cuenta. La Cuenta de Ahorros Ban100 podrá ser abierta por cualquier persona natural debidamente identificada, mediante el trámite de apertura dispuesto por Ban100 a través de sus canales habilitados. El proceso de apertura se realizará en cumplimiento de lo previsto en el numeral 1.1 del Capítulo III, Título I, Parte 2 de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o las normas que la modifiquen o sustituyan.

El Cliente deberá suministrar la información requerida por Ban100 y aquella adicional que resulte necesaria conforme a la regulación vigente y a las políticas internas de la entidad. Ban100 podrá solicitar información adicional para dar cumplimiento a dichas disposiciones o para evitar el rechazo del trámite de apertura.

Artículo 2. Vinculación del Cliente. El Cliente deberá iniciar la solicitud de vinculación mediante el registro de sus datos personales a través de los canales electrónicos dispuestos por la entidad, con el fin de permitir la validación y verificación de su identidad, una vez culminado dicho proceso de forma satisfactoria, la entidad informará al Cliente, por los medios de contacto registrados, la continuidad del trámite de apertura a través de la aplicación móvil o del canal que se encuentre habilitado.

El Cliente se obliga a suministrar a la entidad información veraz, completa, exacta y verificable, así como los documentos y soportes que le sean requeridos para su verificación y cumplimiento; El Cliente se compromete a mantener actualizada la información suministrada a BANCIENT y a reportar cualquier modificación en sus datos personales, de contacto, actividad económica o situación financiera dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que ocurra el cambio, conforme a la ley 1581 de 2012 y la política de tratamiento de datos personales que podrá encontrar en <https://www.ban100.com.co/politicas-de-tratamiento-de-datos>.

Artículo 3. Depósitos e Intereses. Con la apertura de la Cuenta de Ahorros y la aceptación del presente Reglamento, el Cliente podrá depositar recursos en la cuenta de ahorros y disponer de ellos total o parcialmente a través de los canales habilitados. El Banco se obliga a restituir los fondos conforme a la voluntad del Cliente y a reconocer y pagar intereses sobre los saldos depositados, de acuerdo con las tasas y modalidades vigentes informadas por BAN100, aplicándose, cuando corresponda, la retención en la fuente de conformidad con la ley.

Artículo 4. Depósitos y Saldo. Los depósitos en la Cuenta podrán efectuarse por cuantías ilimitadas; no obstante, la entidad se reserva el derecho de establecer límites máximos o mínimos, rechazar consignaciones o modificar las condiciones aplicables a los depósitos, en cualquier tiempo, conforme a sus políticas internas, a la administración de riesgos y a la normativa vigente, lo cual será informado al Cliente en los términos correspondientes. En ningún caso la cuenta de ahorros impondrá al Cliente la obligación de mantener un saldo mínimo.

Artículo 5. Operaciones y Órdenes del Cliente. El Cliente podrá realizar pagos, transferencias y retiros a través de los canales que BAN100 tenga habilitados e informados para tal efecto. Entiéndase los publicados en la página web www.Ban100.com.co. La ejecución de cualquiera de estas operaciones constituirá una orden expresa e irrevocable del Cliente a BAN100 para efectuar el giro o desembolso de los recursos, en la forma y condiciones definidas por la entidad, con cargo exclusivamente a los fondos disponibles en la Cuenta. En caso de que el Cliente no cuente con saldo suficiente, la operación no será procesada.

Artículo 6. Información y Extractos. BAN100 tendrá disposición del Cliente, a través de la aplicación, la página web o los canales que la entidad habilite para tal efecto, la información relacionada con los saldos, movimientos, tasas, tarifas y demás condiciones aplicables a la(s) Cuenta(s). Así mismo, BAN100 generará mensualmente los extractos de la Cuenta en formato electrónico, los cuales estarán disponibles para su consulta a través de los mecanismos definidos por la entidad, sin que se realice el envío de extractos en formato físico.

Adicionalmente, BAN100 remitirá al correo electrónico registrado por el Cliente el reporte anual de costos totales, en los términos y con el contenido exigidos por la normativa vigente.

Artículo 7. Autenticación y Prueba. El Cliente autoriza de manera expresa que todas las operaciones realizadas en relación con la Cuenta de Ahorros sean ejecutadas previa verificación de su identidad mediante los mecanismos de autenticación definidos y aprobados por el Banco, incluyendo, entre otros, claves, contraseñas, credenciales de seguridad de carácter personal, mecanismos biométricos

o cualquier otro medio tecnológico que sea dispuesto para tal fin, los cuales serán seleccionados y registrados por el propio Cliente conforme a las instrucciones impartidas por la entidad.

Así mismo, el Cliente acepta que los registros electrónicos, magnéticos o digitales generados por el Banco, que contengan la información relativa a la Cuenta y a las transacciones efectuadas, constituyen medios válidos de prueba para efectos contables, operativos y legales, facultando al Banco para efectuar los cargos o abonos correspondientes. No obstante, el Cliente podrá controvertir la exactitud o veracidad de dichos registros por las vías judiciales o extrajudiciales pertinentes, caso en el cual el Banco evaluará los soportes aportados con el fin de establecer la existencia de eventuales irregularidades o inconsistencias, conforme a la normativa vigente.

CAPITULO SEGUNDO: CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES POR MODALIDAD DE CUENTA DE AHORROS.

Artículo 8. Cuenta de Ahorros para Persona Natural. La Cuenta de Ahorros para Persona Natural es un producto al cual le resultan aplicables las disposiciones generales previstas en el presente Reglamento y, adicionalmente, las condiciones particulares que se establecen a continuación, las cuales prevalecerán sobre las generales en caso de incompatibilidad:

- a) Se trata de una cuenta de ahorros a la vista, destinada exclusivamente a personas naturales.
 - b) Esta cuenta no cuenta con tarjeta débito habilitada. Los recursos depositados únicamente podrán ser movilizados por el Cliente mediante retiros a través de transferencias electrónicas hacia otras cuentas de ahorros mantenidas en otras entidades financieras.
 - c) Los únicos canales autorizados para la administración y manejo de la Cuenta son la red de oficinas del Banco, el portal transaccional en internet y la aplicación móvil, según corresponda.
 - d) El Cliente podrá consultar en cualquier momento las tasas de interés, tarifas, comisiones y demás condiciones aplicables a la Cuenta de Ahorros para Persona Natural, a través de las carteleras informativas disponibles en las oficinas del Banco o mediante la página web institucional.
 - e) La Cuenta de Ahorros para Persona Natural es de titularidad individual, por lo cual no admite cotitulares, apoderados con facultades dispositivas permanentes ni cualquier otra forma de titularidad compartida.
 - f) La Cuenta permite la recepción de transferencias electrónicas y la realización de operaciones asociadas a pagos por PSE, de conformidad con las condiciones operativas definidas por el Banco
- Parágrafo: Las cuentas de ahorros de personas naturales que, a la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento, se denominarán Tradicionales y se regirán por el reglamento de cuenta de ahorro el cual fue informado al cliente en el momento de la apertura de su cuenta de ahorros.

CAPITULO TERCERO: DEBITOS

Artículo 9. Débitos Autorizados BAN100 podrá debitar de la cuenta de ahorros sumas de dinero por los siguientes conceptos: **a.** Por orden de autoridad competente, o por disposición legal. **b.** Por corrección de errores operativos atribuibles al banco. **c.** Por certificaciones y referencias bancarias conforme a las tarifas previamente fijadas y publicadas en las carteleras y en la página web www.ban100.com.co. **d.** Estudios legales o de títulos solicitados por el Cliente conforme a las tarifas previamente fijadas y publicadas en las carteleras y en la página web www.ban100.com.co. **e.** Por la devolución de cheques previamente abonados en la cuenta, limitándose exclusivamente al valor efectivamente acreditado, incluyendo las sanciones del artículo 731 del Código de comercio en el caso que le sea aplicable, f. Por el valor de las transacciones efectuadas por canales electrónicos **g.** Por el valor de las comisiones y tarifas por productos o servicios. **h.** impuestos, gravámenes a los movimientos financieros y contribuciones, relacionados con la cuenta de ahorros. **i.** Para abonar a créditos otorgados por BAN100 en los que el Cliente sea deudor o garante, Previa y conforme a la autorización dada por el cliente en el contrato de crédito respectivo. **j.** Honorarios y gastos de cobranza cuando se haya iniciado proceso judicial por BAN100.

BAN100 podrá realizar compensación o débito de la cuenta de ahorros con previa autorización de los titulares, en las demás causales debe contar con autorización previa y expresa de los titulares, a través de la suscripción del presente reglamento de cuenta de ahorros

Artículo 10. Abonos, Erróneos y Reversión. Cuando en la Cuenta se acrediten recursos como consecuencia de un error operativo, una actuación fraudulenta o una transacción no autorizada, el Cliente reconoce que dichos recursos no le confieren derecho alguno, y se abstendrá de disponer de ellos por cualquier medio. En estos eventos, el Cliente autoriza a BAN100 para adelantar las gestiones necesarias tendientes a la administración, protección y gestión de los recursos acreditados, de conformidad con la normativa vigente, los procedimientos internos del Banco

En caso de que el Cliente hubiere dispuesto, total o parcialmente, de recursos acreditados de manera errónea o fraudulenta, se obliga expresa e irrevocablemente a reintegrarlos de forma inmediata a BAN100, con el fin de permitir su correcta acreditación o la subsanación del evento irregular. La misma obligación aplicará cuando el Cliente hubiere realizado pagos, transferencias o retiros sin contar con fondos suficientes en la Cuenta.

El Cliente deberá informar oportunamente a BAN100 sobre cualquiera de las situaciones descritas tan pronto tenga conocimiento de ellas. Una vez recibido el aviso o cuando BAN100 detecte el evento por sus propios medios, podrá efectuar los débitos correspondientes e informar al Cliente en la oportunidad y bajo las condiciones previstas en la normativa aplicable.

En caso de incumplimiento en la restitución de los recursos, el Cliente autoriza a BAN100 para cobrar el valor adeudado, junto con los intereses moratorios y gastos de cobranza que resulten aplicables, mediante compensación con los saldos disponibles en la Cuenta o a través de los mecanismos legales procedentes, con base en los registros contables de la entidad y conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

El Cliente podrá ejercer su derecho de defensa y contradicción frente a las actuaciones realizadas por BAN100 en desarrollo de esta cláusula, a través de los canales de peticiones, quejas o reclamos (PQR) previstos en el Reglamento o por los mecanismos establecidos en la ley.

CAPITULO CUARTO: REQUISITOS PARA EL RETIRO DE FONDOS

Artículo 11: Identificación del Cliente para el retiro y cancelación de la cuenta. Para efectuar retiros de fondos o solicitar la cancelación de la cuenta, el Cliente deberá acreditar su identidad mediante la presentación de su documento de identificación vigente o, en el caso de personas jurídicas, del documento de identificación de su representante legal y los documentos que acrediten dicha representación.

Cuando el Cliente no cuente con el documento de identificación exigido, BANCIENT podrá, a su exclusivo criterio, aceptar otros documentos o mecanismos de validación que permitan verificar suficientemente la identidad del titular y su derecho sobre los recursos depositados.

BANCIENT podrá solicitar la información, validaciones, datos biométricos, referencias, soportes o verificaciones que considere necesarios para identificar plenamente al Cliente o a su representante legal, de conformidad con la normativa vigente y los procedimientos de seguridad aplicables. Mientras dichos requisitos no sean atendidos satisfactoriamente, BANCIENT podrá abstenerse de procesar la solicitud de retiro o cancelación de la cuenta.

Artículo 12: Retiros realizados por terceros autorizados. BANCIENT podrá efectuar pagos o permitir retiros a personas distintas del Cliente o de su representante legal cuando exista autorización otorgada por el titular mediante los mecanismos físicos, electrónicos o de seguridad definidos por BANCIENT para tal fin, a favor de una persona plenamente identificada.

Para realizar el retiro, la persona autorizada deberá acreditar su identidad mediante la presentación del documento correspondiente y cumplir los procedimientos de validación establecidos por BANCIENT. BANCIENT podrá aceptar o rechazar, a su exclusivo criterio, las autorizaciones otorgadas para efectuar retiros que superen los montos o límites definidos para cada tipo de cuenta. Asimismo, podrá aceptar

autorizaciones conferidas a terceros para la cancelación de una cuenta, siempre que estas cumplan los requisitos legales aplicables y, cuando corresponda, se encuentren debidamente autenticadas ante la autoridad competente.

Cuando lo considere necesario para proteger los intereses del Cliente y garantizar la seguridad de la operación, BANCIENT podrá suspender o diferir el pago solicitado hasta realizar las validaciones adicionales que estime pertinentes, incluyendo la confirmación directa con el titular de la cuenta.

Artículo 13. Pago de depósitos en caso de fallecimiento del titular: En caso de fallecimiento del titular de una cuenta de ahorros individual, BANCIENT podrá entregar los recursos depositados hasta el monto autorizado por la ley a los herederos, sin necesidad de adelantar un proceso de sucesión, siempre que se cumplan los requisitos legales aplicables.

No obstante, BANCIENT se reserva el derecho de implementar los controles y verificaciones que considere necesarios para garantizar la autenticidad, legitimidad y seguridad de la solicitud de pago. A partir del momento en que BANCIENT tenga conocimiento del fallecimiento del titular, quedarán sin efecto todas las autorizaciones, instrucciones y condiciones de manejo previamente otorgadas respecto de la cuenta.

Los saldos correspondientes podrán ser entregados mediante cualquiera de los siguientes mecanismos, según corresponda:

- Pago en efectivo.
- Cheque de gerencia con cruce restrictivo expedido a favor de la persona o personas autorizadas para recibir los recursos.
- Transferencia electrónica a la cuenta que indiquen y autoricen la(s) persona(s) beneficiaria(s) o legitimada(s) para recibir dichos fondos.

CAPITULO QUINTO: BLOQUEO, INACTIVACIÓN Y CANCELACIÓN

Artículo 14. Bloqueo. BAN100 podrá bloquear, suspender o limitar total o parcialmente el uso de la Cuenta BAN100, de manera preventiva o definitiva, cuando lo considere necesario, entre otros, por motivos de seguridad de la información, prevención de fraude, gestión de riesgos, razones operativas o tecnológicas, cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias, prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, incumplimiento contractual por parte del Cliente, detección de operaciones inusuales o sospechosas, o en acatamiento de una orden judicial o administrativa emitida por autoridad competente.

El bloqueo podrá implicar, según el caso, la restricción de operaciones (depósitos, retiros, transferencias, pagos) conforme a lo establecido en la ley, el acceso a los canales y/o a la aplicación, y/o la suspensión de funcionalidades asociadas, sin que ello configure incumplimiento contractual ni genere responsabilidad para BAN100, siempre que la medida sea legítima, necesaria y proporcional frente a los riesgos identificados o a los requerimientos de autoridad.

BAN100 notificará al Cliente a la mayor brevedad, indicando de manera general las razones del bloqueo y el procedimiento para su eventual levantamiento, sin que sea exigible la revelación de información reservada o confidencial, ni aquella cuya divulgación pueda comprometer medidas de seguridad, investigaciones internas o actuaciones de autoridades.

El Cliente podrá solicitar en cualquier momento el bloqueo voluntario de su Cuenta BAN100, por cualquier motivo, a través de los canales habilitados y publicados en el sitio web oficial de BAN100. Para la reactivación o desbloqueo, el Cliente deberá cumplir íntegramente con el procedimiento, validaciones y requisitos vigentes establecidos por BAN100, los cuales podrán incluir verificaciones de identidad, actualización de información, aportes documentales y la superación de controles que resulten aplicables.

Artículo 15. Inactivación. Una Cuenta de Ahorros BAN100 se considerará inactiva cuando haya permanecido sin movimientos durante seis (6) meses consecutivos, esto es, cuando durante dicho periodo no se haya realizado ninguna operación por parte del Cliente, ya sea directamente o por

interpuesta persona, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, depósitos, retiros, transferencias, pagos o cualquier otro débito o crédito que afecte la Cuenta.

Una vez inactivada, la Cuenta no permitirá la realización de operaciones débito, salvo aquellas que deban ejecutarse en cumplimiento de una orden judicial o administrativa proferida por autoridad competente, sin que ello implique, en ningún caso, la reactivación automática de la Cuenta.

Los débitos asociados a comisiones, tarifas o servicios bancarios que correspondan conforme a la normativa vigente y al presente Reglamento solo se efectuarán durante los primeros sesenta (60) días calendario de inactividad de la Cuenta.

La reactivación de una Cuenta de Ahorros inactiva deberá ser solicitada expresamente por el Cliente titular, quien deberá acudir de manera presencial a una oficina de BAN100, previa validación de identidad y cumplimiento de los requisitos y controles definidos por el Banco.

Para el caso de las Cuentas digitales BAN100, el Cliente deberá, para efectos de su activación, cumplir de manera concurrente con las siguientes condiciones:

1. Autenticarse correctamente en la aplicación móvil de BAN100.
2. Actualizar su información personal, cuando así sea requerido.
3. Realizar al menos una operación débito o crédito desde o hacia la Cuenta.

El Cliente autoriza expresamente a BAN100 para dar por terminado el presente Reglamento y proceder al cierre unilateral de la Cuenta de Ahorros cuando esta haya permanecido inactiva por un periodo igual o superior a seis (6) meses, sin que ello genere responsabilidad para el Banco, siempre que se actúe conforme a la ley y a la regulación aplicable.

Artículo 16. Cancelación. BAN100 podrá cancelar de manera unilateral la Cuenta de Ahorros y entregar o poner a disposición del Cliente los recursos depositados, cuando se configure cualquiera de las siguientes circunstancias, sin que ello genere responsabilidad para el Banco, siempre que la actuación se realice conforme a la ley y a la regulación aplicable:

(i) Incumplimientos del Cliente, cuando este: a) Incumpla cualquiera de las obligaciones, manifestaciones o declaraciones contenidas en el presente Reglamento o en los acuerdos que regulan el uso de los canales, medios electrónicos y sistemas habilitados para la realización de operaciones y transacciones.

b) No custodie de forma adecuada las tarjetas, claves o credenciales de seguridad, o administre su Cuenta de manera insegura o negligente.

c) Suministre información falsa, inexacta, incompleta o inconsistente para la vinculación, mantenimiento o uso de productos y servicios, y/o no actualice su información personal, financiera o documental conforme a la ley, o se niegue injustificadamente a suministrarla cuando BAN100 lo requiera.

d) Realice operaciones o transacciones que, conforme a los mecanismos y criterios internos del Banco, tengan el carácter de inusuales o sospechosas, de acuerdo con la normativa vigente en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT).

e) Efectúe o reciba depósitos, transferencias, giros u otras operaciones cuya cuantía, frecuencia, origen o destino no guarden correspondencia con su actividad económica, perfil transaccional o capacidad financiera declarada.

(ii) Cuando existan indicios razonables de que el Cliente realiza o pretende realizar operaciones tendientes a ocultar, manejar, invertir, transformar o aprovechar recursos de origen ilícito.

(iii) Cuando ocurra cualquier hecho o conducta que afecte o ponga en riesgo el adecuado manejo de la Cuenta, el uso de los canales, o que pueda generar perjuicio a BAN100, al sistema financiero o al público en general.

(iv) Cuando el Cliente sea incluido en listas restrictivas, vinculantes o administrativas aplicables en Colombia, relacionadas con el control del LA/FT o con sanciones nacionales o internacionales.

(v) Cuando, en cumplimiento de una disposición legal, regulatoria, o por orden de autoridad judicial o administrativa competente, BAN100 se vea obligado a terminar la relación comercial con el Cliente.

(vi) Cuando el Cliente omita, sin justificación válida, remitir la información o documentación que sea requerida por BAN100 en cumplimiento de una norma legal, regulatoria o de una orden emitida por autoridad nacional o extranjera competente.

La cancelación de la Cuenta se entenderá sin perjuicio de las obligaciones pendientes a cargo del Cliente y de las facultades del Banco para retener, reportar o poner a disposición los recursos, conforme a la ley y a las instrucciones de las autoridades competentes.

CAPITULO QUINTO. DERECHOS Y OBLIGACIONES.

Artículo 17. Derechos del Cliente. El Cliente tendrá los derechos reconocidos en la Constitución, la ley, la regulación aplicable (incluida, de manera enunciativa, la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten), así como en este Reglamento y demás disposiciones internas debidamente divulgadas. En particular, el Cliente tiene derecho a:

1. Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de conformidad con este Reglamento y la normativa aplicable.
2. Acceder a información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable sobre las características, condiciones, costos, tarifas, comisiones, tasas y demás elementos relevantes de la Cuenta BAN100 y de los servicios asociados.
3. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, quejas o reclamos (PQR) y solicitudes ante BAN100, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y demás autoridades competentes, y a obtener respuesta dentro de los términos legales.
4. Gozar de la cobertura del seguro de depósito del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (FOGAFIN), en los términos y condiciones previstos por la regulación vigente.
5. Disponer de los recursos depositados en su Cuenta, sin exigencia de saldo mínimo cuando aplique al producto contratado, conforme a las condiciones ofrecidas y divulgadas por BAN100.
6. Percibir los intereses ofrecidos por BAN100 y efectivamente causados, según los términos y condiciones informados al público y aceptados por el Cliente.
7. Conocer, acceder, actualizar, rectificar y, cuando sea procedente, suprimir sus datos personales, así como revocar autorizaciones de tratamiento, conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de BAN100 y a la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias.
8. Consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales a través de los canales oficiales de BAN100 y ejercer los derechos de habeas data ante el responsable del Tratamiento y ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), cuando corresponda.
9. Solicitar la terminación de la relación comercial y el cierre de productos, con sujeción a los procedimientos y requisitos aplicables.
10. Acceder a los extractos, certificaciones y comprobantes por los canales habilitados, en los plazos y condiciones que establezca la regulación y este Reglamento.
11. Ser tratado con respeto, igualdad y no discriminación, y a la confidencialidad de su información, en los términos de la ley.
12. Ejercer los demás derechos previstos en este Reglamento, en la ley, la regulación y demás disposiciones aplicables.

Artículo 18. Obligaciones del Cliente. Sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en este Reglamento y en la normativa aplicable, el Cliente se compromete a:

1. Suministrar información veraz, completa, exacta y verificable para la vinculación, mantenimiento y uso de productos y servicios, y mantenerla actualizada; así mismo, atender los requerimientos de información o documentación que BAN100 solicite conforme a la ley y regulación.
2. Pagar las tarifas, comisiones, costos y cargos asociados a los productos y servicios contratados, en los términos divulgados por BAN100 y aceptados por el Cliente.

3. Cumplir las condiciones de uso y seguridad de la Cuenta y de los canales y observar las recomendaciones de seguridad comunicadas por BAN100.
4. Asignar, custodiar y cambiar periódicamente sus claves, credenciales y mecanismos de autenticación, mantener su carácter personal y confidencial, y abstenerse de divulgarlos a terceros.
5. Reportar de inmediato a BAN100 la pérdida, robo o hurto del dispositivo, tarjeta u otro medio de pago; los ingresos no autorizados; o la pérdida de control del correo electrónico y/o canales registrados, solicitando el bloqueo correspondiente.
6. Utilizar la Cuenta de forma lícita y diligente, absteniéndose de realizar u ordenar transacciones incoherentes con su actividad económica, perfil transaccional o capacidad financiera declarada, así como de efectuar operaciones que puedan ser calificadas como inusuales o sospechosas, conforme a la normativa de prevención del LA/FT y a los criterios internos de gestión de riesgos.
7. No permitir el uso indebido por parte de terceros de la Cuenta, los canales, la aplicación, el dispositivo, la tarjeta, los instrumentos de pago o el correo electrónico registrado, salvo mandato expreso y conforme a la ley.
8. Acceder a la aplicación y canales a través de dispositivos y medios seguros y confiables, mantener medidas básicas de ciberseguridad y no eludir los controles o validaciones establecidos por BAN100, como una buena práctica de protección propia.
9. Revisar periódicamente los movimientos de la Cuenta y reportar oportunamente cualquier inconsistencia, operación no reconocida o error que advierta, por los canales definidos.
10. Observar las órdenes y restricciones que emitan las autoridades judiciales o administrativas respecto de la Cuenta o sus operaciones, y cooperar en las verificaciones de identidad y controles que BAN100 adelante para desbloqueo, reactivación o continuidad del servicio.
11. Mantener un trato respetuoso hacia los empleados, proveedores y canales de atención de BAN100.
12. Cumplir las demás obligaciones previstas en este Reglamento, en la ley, la regulación y demás disposiciones aplicables.

CAPITULO SEXTO: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CANALES DE ATENCIÓN

Artículo 19. Canales de atención. BAN100 dará cumplimiento a las disposiciones del régimen de protección al consumidor financiero, en especial a lo previsto en la Ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Ejercicio de derechos y presentación de PQR: El Cliente podrá ejercer sus derechos y presentar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes (PQR) de manera directa ante BAN100, a través de los canales oficiales de atención dispuestos por la entidad, los cuales incluyen, entre otros:

a) Formulario web de PQR y atención al cliente, disponible en el sitio oficial de BAN100:

<https://www.ban100.com.co/canales-atencion/pqrs>

b) Líneas de atención telefónica, habilitadas para la radicación de solicitudes y PQR:

Bogotá: (601) 482 33 82

Barranquilla: (605) 309 17 23

Bucaramanga: (607) 697 22 62

Cali: (602) 485 00 18

Cartagena: (605) 693 01 94

Medellín: (604) 604 01 62

Villavicencio: (608) 678 40 90

Línea nacional: 01 8000 423 814

c) Canales digitales y demás medios que BAN100 habilite y comunique oportunamente a través de su página web o de sus canales oficiales. Las PQR presentadas ante BAN100 serán atendidas dentro de los plazos legales vigentes, de conformidad con la normativa aplicable.

d. Se le informa a EL CLIENTE que cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero, cuyos datos de contacto y medios de acceso son dados a conocer en el sitio web de BAN100.

Parágrafo. Se pone de presente que, las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no son de obligatorio cumplimiento para Ban100 S.A

El Cliente conserva en todo momento el derecho de presentar peticiones, quejas o reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de sus canales oficiales disponibles en www.superfinanciera.gov.co, así como ante cualquier otra autoridad competente, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

BAN100 podrá modificar, actualizar o habilitar nuevos canales de atención, los cuales serán debidamente informados a los Clientes a través de su página web, canales digitales o demás medios oficiales, sin que ello implique modificación sustancial de los derechos del consumidor financiero.

CAPITULO SEPTIMO: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y TRANSPARENCIA TRIBUTARIA INTERNACIONAL.

Artículo 20. Tratamiento de Datos Personales. El Cliente manifiesta y reconoce que, para la adecuada prestación de los productos y servicios ofrecidos por el Banco, resulta necesario recopilar y tratar datos personales, los cuales podrán ser requeridos durante el proceso de vinculación, así como con ocasión de la contratación o utilización de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos.

El Cliente declara conocer que, en determinados casos, el Banco podrá requerir información clasificada como sensible, cuando ello sea exigido por disposiciones legales o regulatorias, o cuando dicha información resulte indispensable para el análisis, evaluación o decisión relacionada con la prestación de un producto, servicio o la celebración de un contrato.

Las finalidades del tratamiento, las formas de uso de la información y las autorizaciones correspondientes serán informadas al Cliente al momento de su otorgamiento, así como los derechos que le asisten en su calidad de titular, en especial los de acceder, conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, y revocar la autorización otorgada, siempre que no exista una obligación legal o contractual que impida su ejercicio.

El Banco se compromete a que los datos personales del Cliente serán almacenados y protegidos mediante medidas de seguridad técnicas, administrativas y organizacionales, acordes con la naturaleza de la información tratada, y que dicha información solo será compartida cuando resulte estrictamente necesario, garantizando en todo momento la aplicación de los principios de seguridad y circulación restringida.

El tratamiento de los datos personales suministrados por el Cliente se realizará en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, y las demás normas que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, así como conforme a lo previsto en la Política de Tratamiento de Datos Personales del Banco, la cual podrá ser consultada en la página web www.ban100.com.co

Artículo 21. Transparencia Tributaria Internacional (FATCA / CRS).

El Cliente declara que la información suministrada al Banco es veraz, completa y actualizada, y reconoce haber sido informado de la existencia de acuerdos de intercambio automático de información tributaria suscritos por la República de Colombia con otros Estados, incluyendo aquellos derivados de la Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA y del Common Reporting Standard – CRS de la OCDE, así como de las normas que los desarrollen, modifiquen o sustituyan.

En consecuencia, el Cliente autoriza expresamente al Banco para recolectar, tratar y reportar ante las autoridades fiscales o gubernamentales competentes, nacionales o extranjeras, la información

relacionada con su identificación, residencia fiscal, titularidad de la Cuenta, saldos, movimientos y demás información financiera o transaccional requerida para el cumplimiento de dichos acuerdos.

El Cliente se obliga a informar al Banco cualquier cambio en su situación fiscal que pueda afectar su calificación como cliente o producto reportable y a suministrar, cuando le sea requerido, la correspondiente Autocertificación de Residencia Fiscal.

El Banco podrá adoptar las medidas operativas, restricciones o retenciones que resulten legalmente exigibles en cumplimiento de la regulación FATCA, CRS u otros acuerdos de intercambio de información tributaria, sin que ello genere responsabilidad para la entidad.

CAPITULO OCTAVO: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE AHORROS, CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y ACEPTACIÓN.

Artículo 22: Modificaciones al Reglamento. El presente Reglamento podrá ser modificado o sustituido por BAN100, mediante aviso o publicación dada en tal sentido por cualquier medio disponible, todo ello por razones objetivas, por actualización legal y/o comercial, prevención de fraudes, razones de seguridad, etc., Anunciada la modificación, el titular deberá pronunciarse dentro de los quince (15) días calendario siguientes, si el Cliente no se presenta a cancelar su cuenta o sigue manejando la misma se entenderá que acepta las modificaciones introducidas. Las Partes convienen que los costos, gastos, intereses, comisiones, tarifas, cuotas de manejo, diferencias de cambio o cualquier otro gasto generado en relación con cualquier servicio prestado por BAN100 que se ocasionen en desarrollo de este contrato, se causarán conforme a lo que establezcan las normas legales o a las comisiones ordinarias y plenas que BAN100 este cobrando por los mismos servicios. Se conviene que la totalidad de estos cobros estarán en cabeza del Cliente. Igualmente, manifiesta que las tarifas, comisiones y costos por la utilización de los servicios que ofrece BAN100 y las relacionadas con el desarrollo y manejo de su cuenta de ahorros, han sido expuestas previamente para su conocimiento y han sido explicadas. El cliente deja constancia con la firma del presente contrato, que le fue informado que la copia de las tasas y tarifas vigentes en las que se discrimina el valor de las comisiones por retiros, extractos, transferencias a través de medios electrónicos y otros servicios adicionales que se ofrecen relacionados con el manejo y desarrollo de la cuenta de ahorros se encuentran publicadas en la página web de la entidad; lo anterior de acuerdo a lo señalado en el Decreto 4809 de 2011. Además, las tasas y tarifas estarán disponibles a través de la página web www.ban100.com.co y las carteleras ubicadas en la oficina, BAN100, dando cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera, se obliga a notificar al Cliente por el canal autorizado por el mismo y con una antelación no inferior de cuarenta y cinco (45) días calendario, cualquier incremento o cambio en las tarifas y/o costos respectivos.

Artículo 23: Continuidad del servicio: BANCIENT se compromete a prestar los servicios contratados y a procurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de sus canales, productos e instrumentos, de conformidad con la normativa aplicable y sus políticas internas. No obstante, no será responsable por interrupciones, demoras, limitaciones o fallas en la prestación de dichos servicios cuando estas obedezcan a eventos de fuerza mayor o caso fortuito, hechos atribuibles a terceros, actuaciones u omisiones del Cliente, o cualquier otra circunstancia eximente de responsabilidad prevista en la ley o en la regulación vigente.

En todo caso, BANCIENT adelantará las acciones razonables que estén a su alcance para restablecer la prestación de los servicios en el menor tiempo posible, cuando las circunstancias lo permitan.

Artículo 24. Aceptación del Reglamento. Con la presentación de la solicitud, la suscripción del formulario de vinculación correspondiente y la apertura de la Cuenta de Ahorros, el Cliente manifiesta de manera expresa, libre e inequívoca que ha leído, comprendido íntegramente y aceptado el contenido del presente Reglamento, así como las modificaciones o reformas que se introduzcan al

mismo, una vez cuenten con la autorización previa de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuando a ello haya lugar.

Así mismo, el Cliente declara que, con anterioridad a la apertura de la Cuenta, el Banco le informó de forma clara, suficiente y comprensible las características, condiciones, derechos y obligaciones asociados a la Cuenta de Ahorros, y que cuenta con la plena capacidad legal para celebrar el contrato y obligarse en los términos aquí previstos.

En caso de que el Banco efectúe reformas al presente Reglamento, informará al Cliente sobre dichas modificaciones a través de su página web, y/o mediante cualquier otro medio de comunicación idóneo, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que la Superintendencia Financiera de Colombia autorice la respectiva reforma, de conformidad con la normativa vigente.

Las disposiciones contenidas en el presente reglamento serán aplicables exclusivamente a los clientes que realicen la apertura del producto con posterioridad a la fecha de publicación del presente documento.

5. Documentación asociada

- 5.1. GD-GG-MN-001 Políticas de Tratamiento de Datos Personales
- 5.2. GR-SI-PO-011 Política de Seguridad de la Información y lineamientos de ciberseguridad
- 5.3. GC-VP-PR-004 Procedimiento para la apertura de cuentas
- 5.4. Conocimiento del cliente (KYC) y administración de riesgos
- 5.5. SA-PQ-PR-001 Procedimientos de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

6. Documentos externos

- 6.1. Normativa vigente expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en especial la Circular Básica Jurídica.
- 6.2. Ley 1328 de 2009, Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituya

7. Control de cambios

Fecha	Descripción del cambio	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Versión
24/09/2026	Creación del documento	Profesional de Procesos y Productividad	Gerente de Producto y ventas digitales	Junta Directiva Acta N° 272	1