

**1. Objetivo**

Establecer las políticas, condiciones y procedimientos bajo los cuales opera el Crédito de consumo y microcrédito, garantizando transparencia, seguridad y cumplimiento normativo, con el fin de ofrecer a los clientes un servicio ágil, confiable y ajustado a la normativa vigente, protegiendo los derechos del consumidor financiero y mitigando riesgos operativos y de fraude.

**2. Alcance**

Este reglamento aplica a todas las operaciones de **Microcrédito** y **Crédito de Consumo** originadas y administradas por **BANCIEN S.A.** bajo las leyes aplicables. Regula las condiciones generales de ambos productos, incluyendo políticas de aprobación, desembolso, tasas de interés, plazos, derechos y obligaciones del cliente, obligaciones del banco, cobros, seguros, garantías, autorizaciones para tratamiento de datos, procedimientos en caso de mora, cláusula aceleratoria, estabilidad de tarifas y canales de atención. Cubre todo el ciclo de vida del crédito, desde la solicitud hasta la terminación, pago anticipado y modificaciones contractuales.

**3. Glosario**

**Crédito de Consumo:** Producto financiero de libre inversión otorgado a personas naturales, para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales independientemente de su monto.

**Microcrédito:** producto financiero diseñado para otorgar pequeñas sumas de dinero, máximo 25 salarios mínimos mensuales legales vigente a personas naturales para el desarrollo de actividades productivas en el marco de una microempresa. Su objetivo es apoyar el crecimiento y sostenibilidad de negocios de menor escala, facilitando el acceso a recursos económicos bajo

**4. Contenido del documento****4.1 Microcrédito:**

El servicio contratado por el Cliente se denominará en adelante el "Microcrédito". Es un contrato de mutuo mercantil, mediante el cual BANCIEN S.A., en adelante "Ban100" o sus entidades vinculadas, entrega al Cliente una suma de dinero que será determinada por BANCIEN S.A. de acuerdo con sus políticas de crédito.

El Microcrédito podrá ser instrumentado en un Pagaré que podrá ser desmaterializado.

**4.1.1 Comisión de Garantía:** La aprobación del Microcrédito podrá estar sujeta al otorgamiento de una garantía asignada por un tercero que se denominará "Garante". El Garante deberá tener contrato vigente con BANCIEN S.A. para tener tal calidad, o cumplir las condiciones mínimas que establezca BANCIEN S.A. para ser Garante. La Garantía se extenderá sobre las obligaciones monetarias que el Cliente adquiera. Como contraprestación, el Garante recibirá una comisión calculada sobre el monto garantizado (la "Comisión de Garantía"), la cual será informada al Cliente por cualquier medio y deberá ser pagada por este. La Comisión de garantía podrá ser financiada y recaudada por BANCIEN S.A.

**4.1.2 Destinación y Monto:** El Microcrédito deberá ser utilizado por el Cliente para el desarrollo de su Microempresa. En caso de que el desembolso se haga a un tercero por Instrucción del Cliente, BANCIEN S.A. no es responsable por las negativas de los terceros de aceptar el desembolso o por los inconvenientes técnicos y operativos que puedan presentarse al

momento del desembolso. El monto del Microcrédito le será informado al Cliente de manera previa al desembolso.

- 4.1.3 **Forma de Pago:** El Cliente pagará el capitaljunto con los intereses remuneratorios o de mora respectivos, el valor de los seguros obligatorios y voluntarios a los que haya lugar, así como las comisiones, tarifas y demás valores que resulten aplicables, en cuotas mensuales mediante consignación en cuenta, puntos de pago Efecty, o cualquier otro medio que BANCIEN S.A. ponga a su disposición para el efecto. El Cliente autoriza a que se incluyan en los Instrumentos de cobro los valores de otros servicios contratados, así ellos sean prestados por terceros diferentes a BANCIEN S.A. La no remisión de un extracto o comunicación similar no exime de responsabilidad al Cliente para cubrir oportunamente el pago de las obligaciones contraídas. Es responsabilidad del Cliente acudir a BANCIEN S.A. a través de cualquier medio disponible para conocer la liquidación de los valores a pagar y la forma de pago.

El valor de la cuota mensual será el que resulte de acuerdo con el plazo solicitado por el cliente, la tasa de interés remuneratoria del crédito, las comisiones y demás cobros pactados entre las partes en el proceso de vinculación.

- 4.1.4 **Mora y Cobranza:** En caso de mora se causarán intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Ley sobre el saldo de capital impagado. Así mismo, a partir de la mora se podrán agregar a la deuda y serán de cargo del Cliente los gastos que ocasione el cobro extrajudicial hasta del veinte por ciento (20%) más IVA del valor en mora y si hubiere lugar a los gastos judiciales, los mismos se liquidarán de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Cualquier pago que se realice se aplicará primeramente a estos gastos. El Cliente renuncia a cualquier requerimiento para la constitución en mora.

- 4.1.5 **Cláusula Aceleratoria:** El Deudor reconoce de antemano el derecho que le asiste a BANCIEN S.A., para que en los eventos que a continuación se detallan, pueda declarar extinguido el plazo y de esta manera exigir anticipadamente, extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo insoluto de la obligación incorporada en el Pagaré, así como sus intereses, los gastos de cobranza, incluyendo los honorarios de los abogados que hayan sido pactados por BANCIEN S.A. y las demás obligaciones a cargo del Deudor constituidas a favor de BANCIEN S.A.: a) Si se presenta mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones directa o indirectamente por parte del Deudor. En dicho caso se extinguirá automáticamente el plazo concedido, haciéndose exigible el monto total de las obligaciones. BANCIEN S.A. podrá restituir el plazo, para lo cual podrá exigir el pago de las cuotas vencidas, junto con la totalidad de intereses causados hasta la fecha en la que se haga el respectivo pago, así como los gastos de honorarios de abogado y comisiones por concepto de seguros que por cuenta del Deudor hayan sido pagados por BANCIEN S.A.; b) Si el Deudor es demandado por cualquier persona natural o jurídica; c) Si se abre proceso de concurso de acreedores, concordato, liquidación, oferta de cesión de bienes, cierre o abandono de los negocios o en el evento en que el Deudor se encuentre en notorio estado de insolvencia; d) El giro de cheque sin provisión de fondos por uno cualquiera de los Deudores; e) Si los bienes dados en garantía se demeritan, se gravan, enajenan en todo o en parte o dejan de ser garantía

suficiente; f) Si el Deudor comete inexactitudes en balances, informes, declaraciones o documentos presentados a BANCIEN S.A.; g) Muerte de uno cualquiera de los Deudores, h) En los demás casos de ley.

- 4.1.6 **Tasa de Interés y Comisión MIPYME:** La tasa de Interés remuneratoria será la que fije BANCIEN S.A. en el momento del desembolso, la cual estará vigente durante el plazo del Microcrédito. En ningún caso esta Tasa de Interés excederá el límite legal de usura establecido para los Microcréditos. La tasa de Interés moratoria será la máxima permitida por la Ley para el momento de su cobro.

El Cliente deberá pagar la Comisión establecida en el Artículo 39 de la Ley 590 de 2000 (la "Comisión MIPYME"), la cual podrá ser descontada al momento del desembolso del Microcrédito, en forma anual anticipada o cobrarse de manera diferida durante el plazo del Microcrédito. El monto de la comisión MIPYME será el que establezca el Consejo Superior de la Microempresa.

- 4.1.7 **Garantías Adicionales:** BANCIEN S.A. podrá exigir en cualquier momento la constitución de garantías reales o personales adicionales, sujetando la continuación de la ejecución del contrato a la constitución de las mismas.
- 4.1.8 **Impuestos:** Cualquier tributo que grave o pudiera en el futuro gravar la relación entre el Cliente y BANCIEN S.A., será de cuenta y cargo del Cliente.
- 4.1.9 **Cesión y Modificaciones al Contrato:** El Cliente autoriza que BANCIEN S.A., ceda el contrato de Microcrédito, así como el (los) Pagaré (s) derivados del mismo. El cesionario tendrá los mismos derechos que este contrato otorga a BANCIEN S.A., por lo que cualquier referencia a BANCIEN S.A. se entenderá hecha al cesionario.
- 4.1.10 **Seguros:** El crédito cuenta con el servicio de Seguro de Vida Deudor, mediante este amparo, se cancelará el valor insoluto de la deuda, en caso de muerte o incapacidad total o permanente del Cliente, con sujeción a las declaraciones contenidas en la solicitud presentada por el tomador, en las condiciones generales y particulares, así como en los anexos que son parte integrante de la póliza. Para este seguro el asegurado podrá elegir la compañía de seguros de su preferencia, no obstante, BANCIEN S.A. ofrece para sus Clientes la póliza Vida Deudor con la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A., cuyas condiciones podrán ser validadas en su página web: [www.bnpparibascardif.com.co](http://www.bnpparibascardif.com.co).
- 4.1.11 **Pago Anticipado:** Para efectos de pagar de manera anticipada la obligación, el Cliente deberá solicitar a BANCIEN S.A. la certificación del saldo de la misma. BANCIEN S.A. suministrará al Cliente una liquidación para pago total con código de barras, el cual tendrá inmersas las condiciones para efectuar el pago en el banco definido.
- 4.1.12 **Estabilidad de Tarifas y de Obligaciones:** Según lo dispuesto en el artículo 2.35.4.2.6 del Decreto 2555 de 2010 y el artículo 10º de la ley 1328 de 2009, BANCIEN S.A. notificará al Cliente cualquier incremento en las tarifas y/o cualquier obligación adicional a las inicialmente pactadas en este reglamento, con una antelación de por lo menos 45 días

calendario previos a su entrada en vigor, a través de los medios dispuestos al efecto. En ese sentido, el Cliente dispondrá del término antes indicado para manifestar cualquier inconformidad y/o proceder con la terminación del respectivo contrato de producto o servicio, siendo entendido y establecido que, si pasado dicho término el Cliente continúa haciendo uso del producto o servicio respectivo, se entenderán aceptados los ajustes o cambios informados por la Entidad. Asimismo, las tasas, tarifas, comisiones y cualquier costo asociado al producto o servicio se pueden consultar en [www.ban100.com.co](http://www.ban100.com.co).

#### **4.2 Crédito de consumo**

El presente reglamento general para el crédito de consumo es vinculante para BANCIEN S.A. ("Ban100"), sociedad constituida bajo las leyes de la República de Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, como entidad que otorga el crédito objeto del presente reglamento, y, por otro lado, para el consumidor financiero que adquiera el producto (el "Cliente").

Al diligenciar la solicitud de crédito de BANCIEN S.A., el Cliente acepta las condiciones del presente reglamento, contenidas en las siguientes cláusulas, las cuales se entienden ratificadas con la solicitud de crédito:

- 4.2.1 **Objeto:** Las disposiciones contenidas en el presente reglamento regulan la relación contractual que se origine con el otorgamiento y desembolso de Crédito.
- 4.2.2 **Monto del crédito:** El monto del crédito será determinado por BANCIEN S.A. y notificado al Cliente de manera previa al desembolso. El valor de crédito se definirá por BANCIEN S.A. y podrá tener en cuenta, las condiciones de los deudores, del mercado, la capacidad económica del Cliente, las condiciones del servicio, sus políticas de crédito, entre otras variables. Lo que se informará al cliente de forma oportuna, previo a continuar con los trámites del otorgamiento del crédito, a través de los canales definidos por el Banco. (chat, WhatsApp, correo electrónico, líneas de atención, oficinas)
- 4.2.3 **Destinación y Monto:** El Crédito es de libre inversión. El Cliente indicará a BANCIEN S.A. el (los) destinatario(s) del(os) desembolso(s). BANCIEN S.A. no es responsable por las negativas de los terceros destinatarios de los desembolsos de aceptar los mismos, o por los inconvenientes técnicos y operativos que puedan presentarse al momento del desembolso respectivo, no imputables a BANCIEN S.A., se informará al cliente por los canales definidos por el Banco (chat, WhatsApp, correo electrónico, líneas de atención, oficinas).
- 4.2.4 **Cláusula Aceleratoria:** El Deudor reconoce de antemano el derecho que le asiste a BANCIEN S.A., para que en los eventos que a continuación se detallan, pueda declarar extinguido el plazo y de esta manera exigir anticipadamente, extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo insoluto de la obligación incorporada en el Pagaré, así como sus intereses, los gastos de cobranza, incluyendo los honorarios de los abogados que hayan sido pactados por BANCIEN S.A. y las demás obligaciones a cargo del Deudor constituidas a favor de BANCIEN S.A.: a) Si se presenta

mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones directa o indirectamente por parte del Deudor. En dicho caso se extinguirá automáticamente el plazo concedido, haciéndose exigible el monto total de las obligaciones. BANCIEN S.A. podrá restituir el plazo, para lo cual podrá exigir el pago de las cuotas vencidas, junto con la totalidad de intereses causados hasta la fecha en la que se haga el respectivo pago, así como los gastos de honorarios de abogado y comisiones por concepto de seguros que por cuenta del Deudor hayan sido pagados por BANCIEN S.A.; b) Si el Deudor es demandado por cualquier persona natural o jurídica; c) Si se abre proceso de concurso de acreedores, concordato, liquidación, oferta de cesión de bienes, cierre o abandono de los negocios o en el evento en que el Deudor se encuentre en notorio estado de insolvencia; d) El giro de cheque sin provisión de fondos por cualquiera de los Deudores; e) Si los bienes dados en garantía se demeritan, se gravan, enajenan en todo o en parte o dejan de ser garantía suficiente; f) Si el Deudor comete inexactitudes en balances, informes, declaraciones o documentos presentados a BANCIEN S.A.; g) Muerte de uno cualquiera de los Deudores, h) En los demás casos de ley. No obstante, BANCIEN S.A. podrá informar al deudor para que este subsane el incumplimiento siempre que se trate de las causales que no se relacionen con el pago de las obligaciones. Lo anterior se dará con una antelación de 30 días calendarios, una vez se pueda hacer exigible la aplicación de la cláusula aceleratoria, a través de los canales definidos por el Banco. (chat, WhatsApp, correo electrónico, líneas de atención, oficinas).

- 4.2.5 **Tasa de Interés:** Para cada uno de los desembolsos que se efectúen en el desarrollo del Crédito, la tasa de interés remuneratoria será la que fije BANCIEN S.A. de acuerdo con sus políticas de crédito para el período en el cual se haga el respectivo desembolso.

La tasa de interés es fija. Los intereses se causarán a partir de la fecha de desembolso y la tasa de interés estará vigente durante el plazo establecido de cada obligación. La tasa de interés moratoria será la máxima permitida por la Ley para el momento de su cobro. Lo que se informará al cliente de forma oportuna, previo a continuar con los trámites del otorgamiento del crédito, a través de los canales definidos por el Banco. (chat, WhatsApp, correo electrónico, líneas de atención, oficinas)

- 4.2.6 **Cuota y Plazo:** El Crédito se pagará mediante cuotas fijas o variables establecidas de conformidad con las políticas de crédito de BANCIEN S.A. y la normatividad aplicable. El plazo del Crédito se cuenta a partir del desembolso efectivo del crédito y hasta que las cuotas pactadas sean efectivamente pagas. Así mismo, el plazo y la cuota del Crédito podrán ajustarse en los siguientes eventos; a) por eventos de mora y pagos con posterioridad a las fechas establecidas; b) cuando la capacidad de descuento del Cliente se reduzca; c) por incremento o disminución en la DTF, el IBC o el indicador al cual se hubiese atado el crédito, lo anterior, se encuentra publicado en la página web del banco, [www.ban100..com.co](http://www.ban100..com.co)

- 4.2.7 **Estado de cuenta:** BANCIEN S.A., mensualmente, mediante un "estado de cuenta" enviado por los siguientes canales (email, SMS, físico o puesto a disposición al Cliente en la plataforma o página web del banco) de acuerdo con lo acordado con el cliente, liquidará las sumas que resulten a cargo del Cliente, en virtud del otorgamiento de Crédito efectuadas, las cuales deberán ser canceladas por este sin requerimiento adicional por parte de BANCIEN

S.A. para el pago, en los plazos y condiciones fijadas en aquel.

El Cliente se obliga a revisar de manera oportuna y periódica los estados de cuenta que BANCIEN S.A. ponga a su disposición y a formular por escrito cualquier objeción. Cualquier solicitud adicional de documentos o de información deberá hacerse por el Cliente por escrito o a través de cualquier otro medio disponible, asumiendo los costos que dichos documentos o información generen, que deberán ser cancelados con anterioridad a la entrega.

- 4.2.8 **Mora:** En caso de mora se causarán intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Ley para el período correspondiente sobre el saldo de capital impagado. Así mismo, a partir de la mora se podrán agregar a la deuda los gastos que ocasione el cobro extrajudicial de la obligación. Si hubiere lugar a gastos judiciales, los mismos se liquidarán de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Los pagos que se realicen con posterioridad a cualquier evento de mora se aplicarán en el siguiente orden: (i) Gastos de Cobranza; (ii) Cargos Fijos; (iii) Intereses Moratorios; (iv) Intereses Remuneratorios; (v) Capital. No será necesario ningún requerimiento para la constitución en mora. En todos los casos los cargos por mora y cobranza serán a cargo del Cliente.

BANCIEN S.A. garantizará el cumplimiento de las normas relativas a la gestión de cobranza para la adecuada protección a los Consumidores Financieros. Así mismo, velará por que las pautas de cobro sean estrictamente cumplidas por los cesionarios o gestores de los Créditos, para mayor información sobre las tarifas cobradas diríjase al siguiente link <https://www.ban100.com.co/productos/credito-de-consumo>, para conocimiento de la política de cobranza lo invitamos al siguiente enlace [Política de cobranzas](#)

- 4.2.9 **Derechos del cliente:** Adicionalmente a los derechos previstos en la Ley 1328 de 2009, o en cualquier norma aplicable, en virtud del presente reglamento el Cliente tiene derecho a:

- a. Recibir publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre el producto de Crédito de Consumo y sobre sus movimientos, saldos, tasas, entre otros.
- b. Recibir y exigir a BANCIEN S.A. la debida diligencia en la prestación de los servicios relacionados con el producto de Crédito de Consumo, de acuerdo con las condiciones ofrecidas, las características del producto, las obligaciones acordadas en el presente reglamento o en el medio establecido por BANCIEN S.A.
- c. Exigir a BANCIEN S.A. que guarde debida reserva respecto de la información suministrada por el Cliente, bajo los términos establecidos en la normatividad de protección de datos y sin perjuicio de cualquier obligación de suministrar información a las autoridades competentes o de efectuar reportes a los operadores de información.
- d. Ser informado previamente por parte de BANCIEN S.A. acerca de cualquier modificación a las condiciones del presente reglamento, de acuerdo con los términos y requisitos previstos el mismo.
- e. Presentar ante BANCIEN S.A. de manera respetuosa, consultas, peticiones, quejas y reclamos, los cuales deberán ser resueltas dentro de los plazos y condiciones previstas en la regulación vigente, y condiciones previstas en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de BANCIEN S.A. y en la normatividad vigente, los canales habilitados por BANCIEN S.A. para la recepción de inconformidades y solicitudes están señalados en nuestra página web

<https://www.ban100.com.co>, en la opción canales de atención.

- f. Presentar ante el defensor del consumidor financiero de BANCIEN S.A. recomendaciones, quejas, reclamos, solicitudes de conciliación y en general todas las actuaciones que en virtud de la reglamentación aplicable pueda llegar a surtirse ante este. Para contacto directo con el Defensor del Consumidor Financiero diríjase al enlace [www.ban100.com.co/canales-atencion/defensor-del-consumidor-financiero](http://www.ban100.com.co/canales-atencion/defensor-del-consumidor-financiero)
- g. El cliente podrá realizar el pago anticipado de la obligación, sin lugar a cargo sanción o penalidad alguna.
- h. El cliente tiene derecho de conocimiento, acceso, rectificación, actualización, revocación de la autorización y supresión de los datos de sus datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

#### 4.2.10 **Obligaciones del Cliente: El Cliente se obliga a:**

- a. Actualizar los datos suministrados a BANCIEN S.A. cuando estos se modifiquen, dentro de los cinco (5) días siguientes a la ocurrencia de la modificación y, en cualquier caso, al menos una vez al año. En caso de incumplir con la obligación de actualización, BANCIEN S.A., podrá dar por terminado este contrato previa notificación al cliente del presente incumplimiento.
- b. En cumplimiento de la normatividad sobre prevención del lavado de activos, a suministrar la totalidad de los soportes documentales exigidos de acuerdo con el producto y los servicios que pueda llegar a ofrecer BANCIEN S.A. en relación con este.
- c. Suscribir un pagaré con espacios en blanco y su correspondiente carta de instrucciones de acuerdo con lo establecido en el artículo 622 del Código de Comercio.
- d. Realizar el pago de las cuotas oportunamente.
- e. Pagar los costos asociados. Estos costos podrán ser consultado en la página web <https://www.ban100.com.co>

#### 4.2.11 **Autorizaciones:** El Cliente autoriza irrevocablemente a BANCIEN S.A. para: (i) realizar ante los operadores de información, en el marco de la ley 1266 de 2008, las siguientes actividades:

- a. Reportar con fines estadísticos, de control, supervisión, evaluación de riesgos y demás que señalen las políticas de BANCIEN S.A. y/o las normas vigentes colombianas, sus datos personales (financieros, comerciales, etc..) ante el nacimiento de cualquier obligación, novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas, o que llegue a contraer en favor de BANCIEN S.A.
- b. Reportar cualquier otro dato personal que se estime pertinente con relación a la existencia de deudas vencidas sin cancelar o con la utilización indebida de los productos y/o servicios financieros.
- c. Solicitar y consultar a los operadores de información sus datos (financieros, comerciales etc.), con el fin de: (i) obtener información referente a las relaciones comerciales establecidas con cualquier otra entidad; (ii) confirmar datos; (iii) elaborar estudios de mercado, investigaciones comerciales o estadísticas; (iv) evaluar los riesgos derivados de una relación contractual vigente o por establecerse; f) adelantar cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona de derecho privado; (v) ofrecer productos y/o servicios financieros o productos y/o servicios en general, en desarrollo del objeto social de BANCIEN S.A.. La permanencia de la información del dato negativo o positivo, según sea el caso, será la que la legislación correspondiente señale,

siendo responsabilidad de los operadores de información velar por el debido cumplimiento de la ley.

- d. Informar por cualquier medio que repose en sus bases de datos de acuerdo con lo autorizado por el cliente (teléfono, correo electrónico, dirección de residencia y de correspondencia, y cualquier otro) el estado de sus obligaciones, la fecha de pago, los medios de pago, y cualquier otra información que estime deba conocer. Así mismo, autoriza irrevocablemente a BANCIEN S.A., a conservar, mantener, compartir, suministrar, remitir e intercambiar entre sí toda información sobre sus condiciones personales, económicas y/o comerciales, y comportamiento crediticio, con el fin que le sean ofrecidos los productos y/o servicios propios del objeto social de BANCIEN S.A.
- e. Llenar los espacios en blanco de los pagarés, títulos valores o documentos que determine BANCIEN S.A., de acuerdo con las instrucciones previamente impartidas por el Cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 622 del Código del Comercio, y endosar o ceder dichos títulos o documentos.
- f. Cobrar ejecutivamente cualquier saldo a su cargo correspondiente a las obligaciones adquiridas para con el banco, incluyendo intereses moratorios a la tasa legal vigente más alta.
- g. Enviarle información relacionada con la administración del Crédito a través de mensajes de texto a su celular y/o correo electrónico.

4.2.12 **Cobro por servicios:** BANCIEN S.A. cobrará por los servicios que preste, comisiones por servicios, seguro, y cualquier otro servicio necesario para la prestación de servicios asociados al Crédito, de conformidad con las tarifas que para el efecto disponga BANCIEN S.A. Cuando se presenten modificaciones en las tarifas, éstas serán dadas a conocer al Cliente de conformidad con lo establecido en la cláusula Novena de este reglamento. El consumidor financiero podrá consulta las tasas y tarifas a través de la página web <https://www.ban100.com.co>

4.2.13 **Seguros:** El crédito cuenta con el servicio de Seguro de Vida Deudor, mediante este amparo, se cancelará el total del valor inicial de la deuda, en caso de muerte o incapacidad total o permanente del Cliente, con sujeción a las declaraciones contenidas en la solicitud presentada por el tomador, en las condiciones generales y particulares, así como en los anexos que son parte integrante de la póliza. Para este seguro el asegurado podrá elegir la compañía de seguros de su preferencia, no obstante, BANCIEN S.A. ofrece para sus Clientes la póliza colectiva con ASEGURADORA CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES.; cuyas condiciones podrán ser validadas en su página web: [www.bnpparibascardif.com.co](http://www.bnpparibascardif.com.co). Adicionalmente cuenta con una garantía consistente en el pago de un cargo fijo mensual por la garantía otorgada por un tercero. El Garante deberá tener contrato vigente con BANCIEN S.A. para tener tal calidad, o cumplir las condiciones mínimas que establezca BANCIEN S.A. para ser Garante. La Garantía tiene un costo definido por el Garante.

4.2.14 **Reclamaciones por fraude:** Las reclamaciones en este sentido deben ser presentadas ante BANCIEN S.A. a través de los canales dispuestos para tal fin. para la recepción de inconformidades y solicitudes. Están señalados en nuestra página web <https://www.ban100.com.co>, en la opción canales de atención.

**4.2.15 Obligaciones del Banco: en el marco de la ley 1328 de 2009, el banco tiene las siguientes obligaciones:**

- a. Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- h. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión y financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de esta, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no, disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- i. Abstenerse de realizar cobros adicionales sin haber informado previamente al consumidor financiero. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- j. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- k. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- l. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.

- m. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- n. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- o. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- p. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- q. Dar a conocer a los consumidores financieros en los plazos que señale la Superintendencia, Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- r. No requerir al consumidor financiero información que ya reposé en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- s. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- t. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.
- u. Estabilidad de Tarifas y de Obligaciones: Según lo dispuesto en el artículo 2.35.4.2.6 del Decreto 2555 de 2010 y el artículo 10º de la ley 1328 de 2009, BANCIEN S.A. notificará al Cliente cualquier incremento en las tarifas y/o cualquier obligación adicional a las inicialmente pactadas en este reglamento, con una antelación de por lo menos 45 días calendario previos a su entrada en vigor, a través de los medios dispuestos al efecto. En ese sentido, el Cliente dispondrá del término antes indicado para manifestar cualquier inconformidad y/o proceder con la terminación del respectivo contrato de producto o servicio, siendo entendido y establecido que, si pasado dicho término el Cliente continúa haciendo uso del producto o servicio respectivo, se entenderán aceptados los ajustes o cambios informados por la Entidad. Asimismo, las tasas, tarifas, comisiones y cualquier costo asociado al producto o servicio se pueden consultar en <https://www.ban100.com.co>
- v. Aceptación del reglamento: El Cliente declara que conoce y acepta íntegramente el contenido del presente reglamento.

**4.2.16 Canales de atención:** Si necesitas hacer alguna validación o presentar una Petición, Queja

o Reclamo (PQR), contamos con diferentes canales de atención para que puedas gestionar tus solicitudes de manera fácil y rápida. Además, tienes a tu disposición la Defensoría del Consumidor Financiero, a la cual puedes acceder a través del siguiente enlace: [Canales de atención y PQR | Ban100](#)

**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
05/01/2026	Creación del documento	Profesional de procesos y productividad	Director canales alternos de venta/Gerente de cobranzas	Director canales alternos de venta /Gerente de cobranzas	1