

## REGLAMENTO TARJETA DE CRÉDITO COLPATRIA<sup>1</sup>

### 1. Le damos la bienvenida a la Banca Personal del Banco Colpatria

En este Reglamento explicamos los diferentes productos y servicios que ofrecemos a las personas naturales, así como los términos y condiciones que rigen los mismos. Para contratar cualquiera de ellos, usted debe completar la solicitud de productos y servicios (en adelante la Solicitud), la cual forma parte integrante del presente Reglamento, y proporcionar la información que el banco requiera, la cual deber ser veraz y mantenerse actualizada cada año.

De igual forma, usted se abstendrá en cualquier circunstancia de utilizar cuentas personales para los fines de su negocio, salvo que la cuenta se contrate para administrar los recursos de su actividad económica como comerciante en calidad de persona natural.

### 2. Términos utilizados en este Reglamento

Por **nosotros, nuestro, nos, o banco** se entiende el “Scotiabank Colpatria S.A. o su sigla Banco Colpatria”

Por **usted, su, sus o cliente** se entiende a los titulares y/o co-titulares que firmen el presente Reglamento. Los titulares y/o co-titulares son solidariamente responsables entre sí y frente al Banco por todas las obligaciones que asuman, ya sea que actúen en forma conjunta o alternativa, así como por las obligaciones que emanen de este Reglamento.

Por **grupo Scotiabank**, se entiende en forma colectiva The Bank of Nova Scotia y todas sus subsidiarias y empresas afiliadas en el mundo.

### 3. Definiciones que debe conocer

**Banca Virtual:** es el canal por medio del cual, el Cliente tiene acceso a nuestros productos y/o servicios a través de instrumentos electrónicos de comunicación o transmisión de datos.

**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.

**Comisiones:** son el valor que cobra el Banco al Cliente por la prestación un servicio, que puede ser expresado en un porcentaje.

**Cuenta(s):** son todos los depósitos a la vista o plazo, que mantiene el Cliente con el Banco, lo que incluye ahorro, cuenta corriente, entre otras.

**Cuenta Colectiva:** es la Cuenta abierta a nombre de dos o más personas, sin importar la modalidad de conjunta o alternativa.

**Entidades Vigiladas:** son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

---

<sup>1</sup> Este Reglamento está vigente desde el 19 de julio de 2018 y tiene una modificación del 27 de febrero de 2019.

**Extracto:** es el estado de cuenta que emite el Banco, correspondiente a un determinado período, en el cual se refleja el movimiento total de un producto en específico a una fecha determinada de corte.

**Número de Identificación Personal (NIP):** es el código numérico seleccionado por el Cliente y de su exclusivo conocimiento, que le permite a éste operar en los medios de acceso a los servicios de Banca Virtual.

**Producto(s) y/o Servicio(s):** es (son) todos los negocios y operaciones que celebre el Cliente con el Banco.

**Reglamento:** es el presente Reglamento de Productos y Servicios de Banca Personal, así como cualquier otro formulario o documento que pueda adicionarse a éste para la solicitud, aprobación, activación y uso de los mismos.

**Servicio de Débito Automático Colpatria:** es el servicio a través del cual se realiza el pago automático de la obligación del Cliente mediante débito o cargo de otro producto financiero, previa autorización de aquel.

**Servicios de Información Telefónica Línea Colpatria:** es el canal a través del cual el Cliente que previamente se hubiera registrado, tiene acceso a información sobre nuestros Productos y/o Servicios.

**Tarjeta Débito:** es un instrumento electrónico emitido por el Banco, que permite al titular acceder únicamente al saldo disponible en su cuenta de ahorro o cuenta corriente para efectuar pagos o retiros, mediante el uso de Cajeros Automáticos o en establecimientos, así como también acceder a otras operaciones y/o servicios que el Banco ponga a disposición mediante la utilización del mismo.

**Tarjeta de Crédito Colpatria:** es un instrumento de pago emitido por el Banco con un cupo asignado para su uso, incluyendo, a modo enunciativo, las tarjetas denominadas Clásica, Oro, Platinum, Black Infinite y Signature, las de marcas compartidas y las denominadas "Básicas", estas últimas de alcance nacional y servicios reducidos.

**Titular (es):** es (son) la (s) persona (s) natural (es) en la que radican todos los derechos y/u obligaciones derivados de una relación contractual entablada con el Banco.

#### **4. Términos y Condiciones Generales aplicables a todos los Productos y Servicios**

Las siguientes condiciones generales serán aplicables a todos los Productos y Servicios que el Cliente haya solicitado, solicite, o pueda solicitar en el futuro al o del Banco. Regirán respecto de lo no previsto en las condiciones particulares que se estipulen para cada Servicio en especial. En caso de discrepancia entre alguna condición general y una particular será aplicable esta última. Estas condiciones han de regir en tanto no se imponga la modificación o supresión de alguna de ellas por imperio de una norma posterior, sin perjuicio de que queden vigentes las demás en lo compatible.

#### **5. Duración y Efectividad de este Reglamento**

El presente Reglamento permanecerá con plena vigencia a partir de la firma de la Solicitud y/u otros formularios que pudieran requerirse, todos los cuales forman parte integrante del mismo y hasta su terminación con base en las causales en éste referidas o en normas aplicables.

El Cliente no puede ceder o transferir ningún Producto o Servicio, ni permitir su uso por parte de terceros sin obtener previamente autorización del Banco por escrito.

Salvo los casos en que la normativa vigente exija el consentimiento del Cliente, o se prevea una forma específica para la modificación de los términos y condiciones pactados, el Banco está facultado para ampliar o modificar los términos y condiciones de este Reglamento en su oportunidad, una vez notificado el Cliente según lo regulado por la normativa vigente. La inclusión de nuevos términos y condiciones o la modificación de los existentes le serán comunicados en fecha previa a su entrada en vigencia, momento a partir del cual, tendrán carácter vinculante. Las modificaciones que se realicen al presente Reglamento serán notificadas al Cliente según lo establecido en la cláusula 4.5 de este Reglamento, sin necesidad de remitir el texto completo de las mismas. El Reglamento así modificado se encontrará a disposición del Cliente en la página web del Banco.

## **6. Cierre de Cuenta y cancelación de Servicios relacionados**

El Cliente deberá notificar por escrito al Banco su decisión de cerrar la(s) Cuenta(s) en cuyo caso no podrá seguir utilizando las mismas ni tampoco los Productos y Servicios vinculados a ella(s), por lo que deberá hacer entrega en los casos que aplique de sus chequeras, tarjeta débito, libreta, etc. En los casos de chequeras, el Cliente será responsable de todos los cargos que se hayan generado mediante el uso de los cheques que se hayan girado sobre la cuenta corriente con anterioridad a su cancelación o que fueran girados una vez cancelada la Cuenta, salvo eventos de falsedad notoria, o cualquier evento previsto en la ley.

Al momento de la terminación efectiva del presente Reglamento, el Banco le devolverá los montos evidenciados en la(s) Cuenta(s), previa deducción de cualquier suma que se haya generado en ejecución del presente Reglamento y que esté pendiente de saldo.

## **7. Privacidad y Confidencialidad**

### **7.1. Administración de Datos**

El Cliente autoriza libremente y de manera expresa al Banco, a su matriz Bank of Nova Scotia – Scotiabank, que tiene su domicilio principal en Toronto, Canadá, las filiales y/o subordinadas de esta cuyo domicilio se encuentre en el extranjero o en la República de Colombia, las filiales, subordinadas y/o afiliadas del Banco, y en general a las sociedades que integran el Grupo Empresarial Colpatria (en adelante Colpatria), y/o a cualquier cesionario o beneficiario presente o futuro de sus obligaciones y derechos para que directamente o a través de terceros lleve a cabo todas las actividades necesarias para:

- i) estudiar y atender la(s) solicitudes de servicios solicitados por el Cliente en cualquier tiempo.
- ii) ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al cliente/afiliado/usuario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.
- iii) prestar los servicios que de la(s) misma(s) Solicitudes pudieran originarse y cumplir con las normas y jurisprudencia vigente aplicable.
- iv) ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social, y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social o en conjunto con terceros.
- v) atender las necesidades de servicio, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables.

Lo anterior en consideración a su capacidad conjunta de proporcionar condiciones de servicio más favorables a sus Clientes.

En consecuencia, para las finalidades descritas el Banco y las compañías antes referidas podrán:

- A. Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por el Cliente en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- B. Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por el Cliente.
- C. Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por el Cliente, con cualquier información de que disponga legítimamente, incluyendo aquella conocida por su matriz, las filiales o subsidiarias de ésta, las filiales, subsidiarias y/o afiliadas del Banco o cualquier compañía Colpatria.
- D. Acceder, consultar, comparar, actualizar y evaluar toda la información que sobre el Cliente se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de antecedentes judiciales o de seguridad, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios, que permita identificar al Cliente, garantizar la seguridad de las operaciones, realizar investigaciones internas con el ánimo de prevenir perjuicios en el patrimonio del Cliente, del Banco o de terceras personas, actualizar la información o datos de contacto u otros datos personales requeridos para la ejecución del contrato o el cumplimiento de otras obligaciones legales. Así como consultar, reportar el nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones contraídas por el Cliente con terceras personas o el Banco, con el fin de establecer el comportamiento de pago, efectuar el estudio de crédito o viabilidad de las solicitudes de productos y servicios realizadas por nuestra parte.
- E. Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada por el Cliente. A los datos resultantes de análisis, procesamientos, evaluaciones, tratamientos y comparaciones, les serán aplicables las mismas autorizaciones que el Cliente otorgó en este documento para la información suministrada por él.
- F. Estudiar, analizar, personalizar y utilizar la información y la documentación suministrada por el Cliente para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de servicio, administración, seguridad o atención, así como para la implementación de planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones de productos y servicios financieros y comerciales asociados que puedan ser de interés o que impliquen un beneficio para los Clientes o usuarios del Banco. El Banco podrá compartir con su matriz, con el grupo Scotiabank, con Colpatria, o con los aliados de negocios que se sometan a las condiciones del presente Reglamento los resultados de los mencionados estudios, análisis, personalizaciones y usos, así como toda la información, documentos y datos personales suministrados por el Cliente.
- G. Reportar, comunicar o permitir el acceso a la información suministrada por el Cliente o aquella de que disponga sobre el Cliente, así como compartir y permitir el acceso a toda la documentación presentada en la Solicitud, conocimiento del Cliente o sus actualizaciones, a:
  - a. A los operadores de bases de datos, de cualquier central de antecedentes judiciales o de seguridad, o cualquier base de datos comercial o de servicios de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, legítimamente constituidas de acuerdo con las normas aplicables.
  - b. A los terceros que, en calidad de proveedores nacionales o extranjeros, en el país o en el exterior, de servicios tecnológicos, logísticos, de cobranza, de

seguridad o de apoyo general puedan tener acceso a la información suministrada por el Cliente.

- c. A The Bank of Nova Scotia – Scotiabank, como matriz del Banco, a las empresas del grupo Scotiabank, a las filiales, subsidiarias o afiliadas del Banco y/o a Colpatria.
- d. A las autoridades públicas que en ejercicio de su competencia y con autorización legal lo soliciten, o ante las cuales se encuentre procedente formular denuncia, demanda, convocatoria a arbitraje, queja o reclamación.
- e. A toda otra persona natural o jurídica a quien el Cliente autorice expresamente.

El Cliente tendrá el deber de informar cualquier modificación, cambio o actualización necesaria y será responsable de las consecuencias de no haber advertido oportuna e integralmente al Banco sobre cualquiera de estos.

## **8. Manifestaciones Adicionales**

- a) El Cliente declara, reconoce y acepta que el Banco puede monitorear a través de grabaciones de llamadas telefónicas sostenidas con el Cliente con el objetivo de llevar un registro de la información que el Cliente proporcione, lo que garantizará que se sigan correctamente sus instrucciones y se mantengan los niveles de servicio al Cliente de acuerdo a cualquier normativa legal vigente en materia de telecomunicaciones en la República de Colombia. El Cliente declara, reconoce y acepta que el Banco podrá conservar el contenido de dichas grabaciones por los plazos y en las condiciones previstas por la normativa vigente y/o sus políticas aplicables.
- b) El Cliente autoriza al Banco para verificar la información que le haya proporcionado para lo cual el Banco podrá contactar a quienes haya citado como referencia u otras fuentes independientes confiables.
- c) El Cliente conoce que el Banco estará facultado para negarse a establecer o continuar relaciones o realizar transacciones con el Cliente si existen causas de carácter legal o contractual o si el Cliente insiste en mantenerse en el anonimato o brinda información falsa, incompatible o contradictoria que sea imposible aclarar tras una debida diligencia.
- d) El Cliente conoce que el Banco estará facultado para hacer el seguimiento de los Productos y/o Servicios del Cliente con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones bajo las leyes y/o reglamentos establecidos por reguladores locales e internacionales, para lo cual emplearemos, por ejemplo, sistemas de vigilancia automatizados destinados a prevenir o detectar fraudes o delitos como lavado de dinero o financiamiento de actividades terroristas.
- e) El Cliente se compromete, mientras exista una relación de negocios con el Banco, a mantener actualizados los datos suministrados en la Solicitud cuando éstos se modifiquen, y en todo caso por lo menos una vez al año, así como a suministrar toda documentación que se requiera, aportando de esta manera los soportes que sean necesarios, y a notificar a éste tan pronto se produzcan cambios relacionados a la misma. Así mismo reconoce y acepta que no obstante la obligación referida más arriba, el Banco se reserva el derecho de requerirle cualquier información y/o documentación legal cuando lo estime pertinente.

- f) En caso de incumplir la obligación de actualización en los eventos antes señalados, el Banco podrá, previa notificación y en forma unilateral, terminar el Reglamento. Así mismo, y en cumplimiento de la normatividad sobre prevención del lavado de activos el Cliente se obliga a suministrar los soportes documentales exigidos según el Producto o Servicio de que se trate.
- g) El Cliente deberá utilizar los servicios del Banco exclusivamente en su beneficio y en el de aquellas personas que también son firmantes del mismo, según corresponda. De no ser así, está obligado a notificar al Banco y facilitarle los datos de terceros beneficiarios de los servicios contratados y la relación que dichos terceros con él tuvieran.
- h) El cliente declara conocer las recomendaciones que ha dispuesto el Banco en su página web para el uso seguro de los productos y los canales asociados a los mismos
- i) Mecanismos de Defensa del Consumidor Financiero:
  - En caso de que el Cliente tenga cualquier inquietud, inconformidad, queja o sugerencia relacionada con los Productos y/o Servicios podrá dirigirla al área de Servicio al Cliente cuyos canales y horarios de atención se encuentran publicados en la página web.
  - De igual forma, podrá remitirla por escrito a la Defensoría del Consumidor Financiero (los asuntos que son de competencia del Defensor, así como los canales por medio de los cuales lo puede contactar se encuentran publicados en la página web). Para Scotiabank Colpatria S.A. las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero son vinculantes.

## 9. Comunicaciones

**9.1.** El Cliente, para el envío de los Extractos a los que se refiere el presente Reglamento, acepta que podrá consultarlos en forma digital por Banca Virtual / Banca Móvil, o que sean remitidos al correo electrónico suministrado, o a la dirección física suministrada. En caso que El Cliente no seleccione ninguna modalidad, el Banco los pondrá a disposición en forma digital por medio Banca Virtual / Banca Móvil, o que sean remitidos al correo electrónico suministrado.

**9.2.** El Cliente acepta como válidas las notificaciones que se practiquen por correo físico, medios electrónicos o cualquier otro medio como: la publicación de avisos claramente visibles en las oficinas del Banco, en las pantallas de los Cajeros Automáticos, en la página principal del sitio Web en internet del Banco, y /o mensajes enviados en los Extractos de los productos, o el envío de mensajes a la dirección electrónica suministrada por el Cliente.

**9.3.** Para comunicarse con el Banco, el Cliente utilizará los canales de comunicación que se le informaron al momento de contratar el Producto y/o el Servicio, salvo que la ley establezca otro medio de comunicación. Si alguno de estos canales cambiara, el Cliente será notificado por cualquier otro medio de comunicación masivo. Si el Cliente llama por

teléfono, el Banco tomará medidas razonables para constatar su identidad antes de proporcionarle información sobre su Cuenta o Servicio.

**9.4.** El Cliente acepta recibir llamadas telefónicas del Banco, mensajes de voz, texto SMS y/o correos electrónicos entre otros, por medio de las cuales se les solicita que se comuniquen con el Banco; también acepta la utilización de un sistema de discado automático para dejarle mensajes telefónicos grabados o con la persona que atendiera el teléfono en su ausencia, todo lo anterior en cumplimiento a las normas vigentes sobre reserva bancaria y demás normas concordantes.

## **10. Exoneración de Responsabilidad**

El Banco no responderá por incumplimientos contractuales que sean consecuencia de hechos o actos que constituyan casos de fuerza mayor o caso fortuito (imprevisibles e irresistibles), entendiéndose como tales, a manera enunciativa, actos de la naturaleza, acciones de las autoridades gubernamentales, acciones de un enemigo público, guerras, motines, fuegos, inundaciones, huelgas y otros paros laborales, u otras causas fuera del control del Banco. Igualmente el Banco no responderá por los perjuicios ocasionados por hechos de terceros imprevisibles e irresistibles, así como hechos imputables al Cliente.

## **11. Instrucciones del Cliente**

Las instrucciones que el Cliente otorgue al Banco sobre el manejo de sus Productos podrán ser enviadas: a) por escrito a las oficinas del Banco; b) a través de Banca Virtual; y, c) a través de la Línea Colpatria. Todo lo anterior según la disponibilidad de Servicios ofrecidos por el Banco en cada canal, y sujeto a los requerimientos específicos que apliquen o sean aplicables para cada Producto o Servicio.

El Banco se reserva el derecho de no ejecutar instrucciones si considera que hacerlo podría ser un acto ilícito, constituir un incumplimiento de sus obligaciones frente a terceros o llevar a incumplimiento de reglamentos o normas aplicables al Banco que estén vigentes en cada caso; o si existieran dudas sobre la legitimidad o atribuciones de la persona que imparte o reciba esas instrucciones. El Cliente se asegurará de que todas las instrucciones que imparta cumplan con los requisitos del Banco en cuanto a forma, firmas, verificación y autorización.

El Banco únicamente está obligado a atender las instrucciones de pago cuando el Cliente disponga de fondos suficientes en sus Cuentas.

El Cliente reconoce que el Banco, en algunas ocasiones, debe ejecutar y liquidar sus instrucciones a través de un sistema de compensación, por lo que aquellas se procesarán conforme a la reglas de cada operador del sistema de pagos.

## **12. Obligación del Cliente de verificar sus Cuentas**

El Banco generará mensualmente Extractos contentivos de las sumas correspondientes a los montos acreditados y cargos efectuados a su(s) Cuenta(s), Productos y/o Servicios.

El Cliente debe revisar y confrontar de inmediato los asientos de sus Extractos, su historial de transacciones por Internet o Línea Colpatria, su Extracto por Servicios de Banca Virtual, su libreta de ahorros y/o documentos alternos.

## **13. Comisiones, Costos y Tarifas**

Adicionalmente a los términos específicos establecidos para cada Producto o Servicio, el Cliente pagará al Banco Comisiones, costos y tarifas de acuerdo con las condiciones convenidas o informadas conforme a ley para la prestación y mantenimiento de cada Producto o Servicio; las mismas pueden ser consultadas en las oficinas del Banco, en la página web [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com) o en cualquier otro medio definido por el Banco previamente. Estas Comisiones, costos y tarifas podrán ser reajustados según lo determine e informe el Banco en los términos de la normativa vigente y previa notificación al Cliente. Así mismo, el Cliente pagará las Comisiones, costos y tarifas y/o cualquier otro gasto que pueda generar cada una de las transacciones, movimientos, operaciones y/o solicitudes realizadas con el uso de los diferentes Productos o Servicios, y en general, las demás expensas relacionadas con los mismos. El Cliente autoriza al Banco a debitar el monto de estas Comisiones, costos, tarifas y/o gastos de sus Cuentas, o depósitos que tenga en el Banco. **Parágrafo.** El Banco podrá a su elección reintentar el débito correspondiente y en el evento en que éste no resulte exitoso por causas imputables al Cliente se cobrará la tarifa correspondiente por cada intento realizado.

#### **14. Bloqueo integral de Productos**

En caso de mora en el pago de cualquiera de los Productos que tenga el Cliente, el Banco de conformidad con sus políticas, y las demás normas del sistema de administración de riesgo de crédito, realizará el bloqueo integral de los Productos vigentes y activos;

#### **15. Condiciones de la Tarjeta de Crédito Colpatria**

##### **15.1. Condiciones Generales:**

**15.1.1 Aprobación.** La aprobación de la Tarjeta de Crédito Colpatria, 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.

**15.1.2. Propiedad de la Tarjeta.** La Tarjeta de Crédito Colpatria 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 del Reglamento y a no utilizarla en el momento en que el Banco así lo solicite o que este Reglamento así lo establezca.

**15.1.3. 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 haga entrega al Cliente. El monto del cupo será el aprobado por el Banco e informado al Cliente al momento de aprobación. El Banco podrá, en aplicación de las normas sobre administración del riesgo de crédito, y su política de riesgos, disminuir o terminar el cupo que hubiere sido asignado al Crédito Rotativo, previa notificación al Cliente.

**15.1.4. 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 que lo hubiere sobrepasado el Cliente deberá cancelar el valor del exceso el cual será diferido al mismo plazo aplicado a la utilización que causó el exceso.

**15.1.5. 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.colpatria.com/Seguros](http://www.colpatria.com/Seguros) "Seguros Licitatorios", 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.

**15.1.7. Utilización.** El Cliente mediante la exhibición de su Tarjeta de Crédito Colpatria 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. También podrá el Cliente obtener dinero en efectivo en cualquiera de las oficinas del Banco, sus correspondientes o establecimientos que el Banco indique, hasta la cantidad que este último, o cualquiera de las franquicias le asigne, pagando el valor que el Banco haya señalado por la utilización de este servicio. El Cliente podrá efectuar avances en efectivo en los Cajeros Automáticos indicados por el Banco, además de los Servicios de consulta, pagos, 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.

**15.1.8 Pago y Diferido.** Toda vez que el Cliente determina el plazo de las utilidades, dentro del plazo máximo fijado por el Banco, deberá pagar por lo menos el valor del pago mínimo que se indique en el Extracto. **Parágrafo.** Las utilidades de la Tarjeta de Crédito que se hagan en el exterior o por Internet, así como los avances en efectivo internacionales, entre otras utilidades acorde a la naturaleza de la transacción, serán diferidas a los plazos que para el efecto el Banco tenga establecidos en sus políticas. Dichos plazos serán debidamente informados al Cliente según lo establecido en la cláusula 4.5 de este Reglamento. El Cliente acepta estos plazos, así como que en caso que desee diferir el plazo de una utilización realizada en el exterior o por internet o de un avance en efectivo a un plazo diferente al que tenga establecido el Banco, deberá manifestarlo a éste por cualquier canal disponible antes de la siguiente fecha de corte una vez realizada la transacción Asimismo, el Cliente acepta que las utilidades internacionales se convertirán

a dólares de los Estados Unidos de América, independientemente de la moneda en que se realicen, así como que la cantidad de dólares resultantes de esta conversión se convertirá a su vez a pesos colombianos, utilizando la tasa representativa del mercado reportada por la franquicia a la fecha de compensación, la cual podrá consultar en [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com).

**15.1.9. 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, la no utilización de la Tarjeta de Crédito no exime al Cliente de la obligación de pagar la misma; 2) las Comisiones generadas por avances en efectivo por medio de Cajeros Automáticos o en oficinas bancarias, por compras realizadas en el exterior o por Internet, por la reexpedición de la Tarjeta de Crédito, por transacciones declinadas por causa imputable al Cliente, o cualquier otra solicitud que realice el Cliente que implique para el Banco labores operativas adicionales a las realizadas ordinariamente para la administración del Servicio de Tarjeta de Crédito, deberán ser pagadas por el Cliente previamente a la atención de la solicitud por parte del Banco. Las tarifas y tasas se aplicarán de acuerdo con la modalidad de Tarjeta de Crédito seleccionada por el Cliente y conforme a la cláusula 4.9 de este Reglamento.

**15.1.10. Extravío, hurto o pérdida de la Tarjeta de Crédito Colpatria.** 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 inmediato al Banco por cualquiera de los canales disponibles para recibir información por parte de los Clientes, conforme a lo estipulado en la cláusula 4.7 de este Reglamento.

**15.1.11. Autorizaciones del Cliente al Banco.** El Cliente autoriza irrevocablemente al Banco: a) 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. b) 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 rotativo, crédito rotativo ADS, sobregiro y en general cualquier otro Producto. c) Para aplicar los pagos extraordinarios que realice el Cliente a compras, avances en efectivo y/o cargos, de acuerdo al orden de imputación de pagos del producto que encontrará en [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com).

**15.1.12. Tarjeta Amparada.** El Cliente podrá solicitar al Banco la expedición de Tarjetas Amparadas a favor de personas naturales debidamente identificadas (Amparados). La Tarjeta Amparada tendrá asignado un cupo determinado, siendo el Cliente el único responsable por las transacciones realizadas con la misma. En el evento en que se expidan Tarjetas Amparadas a menores de edad se entiende que el Cliente, con la simple solicitud imparte la autorización de que trata el artículo 301 del Código Civil y las demás normas que lo modifiquen.

**15.1.13. Tarjeta Extendida.** El Cliente podrá solicitar al Banco la expedición de Tarjetas de Crédito extendidas a favor del(los) beneficiario(s), debidamente identificados, que el mismo indique, quienes podrán disponer hasta de la totalidad del cupo de la tarjeta del Cliente, salvo indicación escrita de un porcentaje diferente. El Cliente Titular es el único responsable de las utilizations realizadas con la tarjeta extendida, y recibirá el Extracto de la misma. El beneficiario únicamente podrá consultar el estado de su Cuenta por medio de Internet

(Banca Virtual). Los términos y condiciones aplicables a la Tarjeta de Crédito del Cliente aplican también a la Tarjeta Extendida, salvo las condiciones especiales antes mencionadas que tendrán preferencia. En el evento en que se expidan Tarjetas Extendidas a menores de edad se entiende que el Cliente, con la simple solicitud, imparte la autorización de que trata el artículo 301 del Código Civil y las demás normas que la modifiquen.

**15.1.14. Extractos.** El Banco pondrá a disposición del Cliente, por cualquier medio, 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.

**15.1.15. Terminación.** Cualquiera de las partes podrá en cualquier momento terminar unilateralmente el contrato de Tarjeta de Crédito, caso en el cual el Cliente deberá solicitarlo a través del canal telefónico Línea Colpatria o cualquier otro medio que el Banco ponga a su disposición, con el compromiso de realizar la destrucción inmediata o devolver la Tarjeta de Crédito a través de nuestras oficinas 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 Banco podrá cancelar la Tarjeta de Crédito, notificando en forma previa y por escrito su decisión al Cliente, evento en el cual se declararán de plazo vencido la totalidad de las deudas a cargo del Cliente, 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 y la política de crédito del Banco, para que aquél pueda ser sujeto de crédito. e) El uso de la Tarjeta de Crédito Colpatria para fines diferentes a la financiación de la adquisición de bienes de consumo; o su destinación para fines comerciales o empresariales 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 conforme a ley. h) Suministrar datos inexactos o falsos en balances, solicitudes, declaraciones o cualquier otro documento que presente al Banco.

## **16. Condiciones Específicas para la Tarjeta de Crédito Básica**

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

1. La cuota de manejo se cobrará de forma mensual.
2. La cuota de manejo podrá variar de acuerdo a parámetros establecidos por el Banco, para lo cual se notificará al Cliente sobre el cambio, previamente y según la normativa vigente.
3. La Tarjeta de Crédito Básica es exclusivamente de uso nacional.
4. No aplican asistencias ofrecidas por el Banco ni las franquicias.
5. Otras condiciones específicas adicionales podrían aplicar según la Tarjeta elegida.

## 17. Condiciones Específicas para la Tarjeta de Crédito Básica Cencosud

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

1. La cuota de manejo se cobrará mes anticipado.
2. La cuota de manejo podrá variar de acuerdo a parámetros establecidos por el Banco, para lo cual se notificará al Cliente sobre el cambio, previamente y según la normativa vigente.
3. La Tarjeta de Crédito Básica Cencosud es exclusivamente de uso nacional.
4. No aplican asistencias ofrecidas por el Banco o las franquicias.
5. Acumula puntos por compras (excepto pago de impuestos, unificación de deudas, rediferidos), que se pueden redimir acorde al plan vigente en [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com)
6. No se permite avances en efectivo.

**18. Condiciones Específicas para la Tarjeta de Crédito Privada Cencosud** La Tarjeta de Crédito Privada Cencosud presenta las siguientes condiciones de funcionamiento, que el Cliente manifiesta conocer y entender:

1. La Tarjeta podrá ser utilizada en las tiendas Cencosud ubicadas dentro del territorio nacional y en todas aquellas en la cuales se autorice su uso por el Banco.
2. La Tarjeta no podrá ser utilizada para la compra en establecimientos no autorizados, sobre productos no incluidos en el portafolio del programa Tarjeta Privada Cencosud, compras con la finalidad expresa de canjearlas por dinero en efectivo, ni para realizar compras en moneda diferente a la del curso legal en Colombia, ni en el exterior.
3. La Tarjeta no podrá ser utilizada para avances en efectivo.
4. La cuota de manejo mensual se causará ante la existencia de cualquier saldo pendiente por cancelar, excepto el saldo derivado de las primas de seguros ofrecidos por el Banco a través de sus diferentes canales, y aceptados por el Cliente.
5. No aplican asistencias ofrecidas por el Banco o las franquicias.
6. El Cliente podrá escoger el plazo del diferido de sus compras nacionales de 1 a 36 meses.

## 19. Condiciones Específicas del Servicio de Débito Automático para Pago Mínimo de Tarjeta de Crédito

**Objeto.** Consiste en debitar a la cuenta corriente o de ahorros autorizada, las sumas correspondientes para el pago mínimo de la Tarjeta de Crédito.

1. Duración. El término de duración es indefinido; no obstante, cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento, dando aviso previo a la otra parte.
2. Obligaciones del Banco. a) Actuar con diligencia en todo lo relativo al débito de la Cuenta para el pago oportuno de la obligación. b) Informar a los clientes los valores debitados a través de los Extractos. Parágrafo: El Banco cumplirá con las órdenes de débito en la medida que haya recursos disponibles en la Cuenta y ésta esté habilitada para realizar débitos.
3. Obligaciones del Cliente. a) Reconocer al Banco el costo del servicio, en las condiciones acordadas, según lo establecido en la cláusula 4.9. de este Reglamento. b) Mantener dineros disponibles en la Cuenta para hacer los débitos. c) Hacer seguimiento a sus pagos. Parágrafo: La inexistencia de fondos en la Cuenta que impidan hacer el débito, no exonera al Cliente de efectuar el pago por otro medio.

4. Causales de Terminación. a) Por decisión unilateral de cualquiera de las partes, b) Incumplimiento de las obligaciones pactadas. c) Cuenta cancelada, saldada, inactiva o embargada. d) Muerte del Cliente. e) Por seis (6) o más períodos de facturación con cobro fallido. En cualquier de los anteriores eventos la parte que desee terminar el servicio, deberá notificar en forma previa y por escrito a la otra parte.

## **20. Condiciones Específicas para otros Servicios**

### **20.1. Servicio de Información Telefónica Línea Colpatria**

**20.1.1.** El Banco prestará al Cliente el Servicio de Información Telefónica Línea Colpatria (en adelante Línea Colpatria) o cualquiera que lo sustituya en el futuro, el cual incluye el suministro de información sobre saldos de las cuentas y obligaciones que registre el sistema en el momento de la llamada, tasas de interés y manejo de los diferentes productos que ofrece el Banco. Así mismo, el Cliente tiene la posibilidad de solicitar bloqueo de Tarjetas de Débito y Crédito y fotocopia de documentos relacionados con sus Cuentas, así como los Productos y Servicios ofrecidos por el Banco que previamente se autorice abrir por este Servicio, dando cumplimiento a lo establecido en las condiciones generales de cada uno de los Productos. También podrá realizar transferencia entre sus cuentas, pago de obligaciones ordenando debitar alguna de sus cuentas, siempre y cuando tenga fondos disponibles. A través del Servicio Línea Colpatria, el Cliente podrá igualmente, presentar reclamos relacionados con los servicios prestados por el Banco. El Cliente podrá acceder al servicio de Línea Colpatria una vez culmine el proceso de registro el cual incluye la creación de una clave de acceso, la cual podrá ser modificada por Cliente.

**20.1.2. Horario de Servicio.** El Banco determinará el horario en el cual prestará este servicio. Las transacciones solicitadas a través del mismo serán efectivas de acuerdo con los horarios establecidos para el cierre de operaciones de cada una de ellas.

### **20.2. Servicio de Banca Virtual**

**20.2.1. Acceso al Servicio.** El Cliente podrá acceder a los servicios por Internet ofrecidos por el Banco, una vez culmine el proceso de registro y mediante la utilización de un computador o servidor con conexión a Internet. Para tal efecto, el Cliente deberá crear un nombre de usuario y contraseña, la cual podrá ser modificada por este, para acceder a los servicios por internet, conforme a los requerimientos de información y/o claves que establezca el Banco, visitando el portal [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com), en el cual se encuentran descritas las condiciones del servicio. El Cliente tiene la posibilidad de solicitar saldos, extractos, últimos movimientos, realizar transferencias entre sus Cuentas y a otras cuentas y pago de obligaciones ordenando debitar alguna de sus Cuentas, siempre y cuando tenga fondos disponibles. **Parágrafo:** Costos y Comisiones por la prestación del Servicio según lo establecido en la cláusula 4.9 de este Reglamento.

**20.2.2. Horario de Servicio.** El Banco determinará el horario en el cual prestará este Servicio. Las transacciones solicitadas a través del mismo serán efectivas de acuerdo con los horarios establecidos para el cierre de operaciones de cada una de ellas.

**20.2.3. Restricción de Pagos.** El Banco se reserva el derecho de no ejecutar instrucciones relativas a pagos por Internet si considera que hacerlo podría ser un acto ilícito, constituir un incumplimiento de sus obligaciones frente a terceros o llevar a incumplimiento de

reglamentos o normas aplicables al Banco que estén vigentes en cada caso.

## **21. Servicio de Débito Automático**

**21.1 Objeto.** El Cliente autoriza al Banco a debitar o cargar del producto bancario que elija el Cliente que se encuentre radicado en el Banco o en cualquier otra entidad del sistema financiero que cuente con cualquiera de los sistemas electrónicos de pagos y transferencias a que estén afiliadas las entidades, el valor de las facturas u órdenes de pago que determine el Cliente. **Parágrafo Primero.** En caso que el producto bancario que elija el Cliente, no cuente con recursos para cubrir el valor de las facturas u órdenes de pago, y siempre y cuando el Cliente tenga activo el cupo ADS (adelanto de salario), éste autoriza al Banco para hacer uso de dicho cupo y cubrir el valor de éstas. Este débito sólo aplica para el pago de facturas u órdenes de pago, distintas a las adquiridas con el Banco. **Parágrafo Segundo.** Para el caso de solicitudes de Débito Automático registrado con cargo a cuentas de otras entidades del sistema financiero el pago se aplicará a la obligación con la solicitud de la orden de pago enviada a dicha entidad, en caso de que el resultado sea una declinación o rechazo se procederá a reversar el pago realizado al producto en las próximas 72 horas en días hábiles.

**21.2 Duración.** El término del Servicio es indefinido; no obstante cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier momento, dando aviso previo a la otra parte, según lo establecido en la cláusula 8.1 del presente Reglamento.

**21.3 Prestación del Servicio.** El Banco podrá cargar el costo del Servicio de Débito Automático Colpatria, afectando cualquiera de los productos que el Cliente indique, de acuerdo con la forma y frecuencia que la empresa prestadora del servicio o beneficiaria del pago lo determine.

**21.4 Obligaciones del Banco.** a) Actuar con la debida diligencia en todo lo relativo al débito de la Cuenta para el pago oportuno del servicio u obligación. b) Atender oportunamente los reclamos e inquietudes sobre el Servicio prestado por el Banco. c) Implementar los controles técnicos y operativos establecidos a cargo del Banco d) El Banco realizará el débito en la fecha de pago oportuna o en la fecha definida entre el Banco y las empresas prestadoras del servicio o beneficiarias del pago, de acuerdo a la información suministrada por estas empresas. e) El Banco informará a los Clientes los valores debitados, a través de los diferentes medios que posea para este Servicio, en atención a la cláusula 4.5 de este Reglamento.

**21.5 Obligaciones del Cliente.** a) Reconocer al Banco el costo de los Servicios, en las condiciones acordadas en la cláusula 4.9 de este Reglamento. b) Entregar al Banco en forma oportuna la autorización correspondiente para el respectivo débito de su producto bancario. c) Mantener, con por lo menos un (1) día de antelación a la fecha de pago oportuno del servicio, los dineros disponibles en su cuenta o a mantener la disponibilidad del cupo para hacer los débitos correspondientes. d) Informar, con por lo menos tres (3) días de anticipación, cualquier cambio o modificación que pueda sufrir el servicio objeto de este débito automático. e) Verificar la realización del pago y/o débito solicitado en [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com) o Línea Colpatria. **Parágrafo:** el Banco realizará los traslados de fondos correspondientes al beneficiario del pago, en la medida que existan recursos suficientes en el (los) producto(s) autorizado(s) por el Cliente.

**21.6 Causales de Terminación del contrato.** Adicional a las demás circunstancias previstas en este Reglamento, el Banco está facultado para terminar, el Servicio, previo

aviso por escrito al Cliente, por las siguientes causas: 1) Por incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente. 2) En el evento en que el producto donde se deba efectuar el débito o cargo respectivo presente causales similares a las siguientes: Cuenta saldada, cuenta cancelada, cuenta embargada, cupo de crédito cancelado, muerte del titular. 3) Por seis (6) intentos fallidos consecutivos en el proceso de recaudo.

## **22. Otros Términos y Condiciones que afectan a todo el Reglamento**

### **22.1. Terminación del Reglamento y de la Relación Comercial**

El Banco se reserva el derecho de suspender y/o terminar en todo momento, por causas objetivas las relaciones comerciales existentes con el Cliente, pudiendo en particular cerrar las Cuentas, suspender o cancelar los créditos otorgados y pedir el reembolso de lo que se le debe en virtud de cualquier Producto y/o Servicio que el Cliente haya solicitado. El Cliente podrá asimismo en cualquier momento terminar las relaciones comerciales con el Banco, previo a la cancelación de cualquier suma adeudada. En ambos casos y poseyendo el Cliente chequera o tarjeta débito o crédito, éste se obliga a devolverlas al Banco. Cuando el Banco decida dar por terminado el Reglamento dará aviso al Cliente mediante comunicación dirigida a la última dirección o correo electrónico registrado. En este evento el Reglamento se entenderá terminado pasados quince (15) días hábiles a partir del recibo de la comunicación respectiva.

### **22.2. Cesión de Derechos**

El Cliente declara, reconoce y acepta que el Banco podrá ceder total o parcialmente cualquier crédito que se haya originado a su favor como consecuencia del presente Reglamento. Por el contrario, el Cliente no podrá ceder, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que ha asumido en virtud de este Reglamento, bajo el entendido de que si el Banco tiene conocimiento por cualquier medio de dicha circunstancia se reserva el derecho de cancelar de inmediato los Productos y Servicios que en virtud del presente Reglamento se han pactado.

### **22.3. Nulidad de alguna disposición no afecta la validez del Reglamento**

La nulidad o invalidez, de una o varias de las disposiciones de este Reglamento, no afectará la validez y fuerza vinculante del resto del Reglamento las cuales continuarán teniendo plena validez y eficacia.

### **22.4. Acuerdo Único**

Todos los formularios, cartas solicitudes, pagarés, documentos donde se consagren otras obligaciones o garantías y cualquier otra documentación suministrada por las partes en ocasión de la celebración del presente Reglamento, se considerarán parte integrante del mismo y constituyen un acuerdo único.

## **22.5. Notificaciones (Ejecución de Contrato)**

El Banco informa que en cumplimiento de obligaciones legales y contractuales realizará notificaciones, sin costo alguno, respecto de sus productos activos, sobre los siguientes aspectos: i) transacciones inusuales (acorde a las variables fijadas por el Banco) de los productos transaccionales (cuenta ahorros, cuenta corriente, tarjeta de crédito) activos del Cliente; ii) información sobre el pago de sus obligaciones; iii) gestión de cobro extrajudicial; iv) cualquier información asociada a la aprobación, ejecución, o terminación del Producto que sea relevante a juicio del Banco. Para tal fin el podrá usar cualquier medio idóneo, tales como envío de mensaje SMS, voz, o email, contacto telefónico. Para tal fin el Banco usará cualquier dato de contacto suministrado por el(los) Cliente(s) al Banco por cualquier medio y en cualquier momento.

## **22.6. Legislación**

Las cláusulas contenidas en este Reglamento se regirán por las normas vigentes en la República de Colombia.

## **22.7. Gastos y Costos Extrajudiciales y Judiciales**

El Cliente tendrá a su cargo todos los gastos que se ocasionen por la gestión de recaudo extrajudicial, de acuerdo con los porcentajes establecidos por el Banco, los cuales se informarán en [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com) o por cualquier otro medio o canal que el Banco establezca.

En caso de que el Banco deba ejercer sus derechos bajo este Reglamento a través de cualquier acción judicial, el Cliente reembolsará al Banco todos los gastos, incluyendo gastos legales, honorarios profesionales, emolumentos y costas procesales en los que este incurra con relación a cualquier procedimiento que haya tenido que iniciar, conforme a lo regulado en la ley.

El Cliente declara haber leído el contenido de este Reglamento y haberlo comprendido a cabalidad, razón por la cual entiende sus alcances e implicaciones.