

| Datos de Identificación del Cliente |         |                              |
|-------------------------------------|---------|------------------------------|
| Nombre del Titular o Razón Social   |         | Tipo y No. De Identificación |
| Nombre del Representante Legal      |         | Tipo y No. De Identificación |
| Teléfono                            | Celular | Dirección                    |
| Ciudad                              | Correo  |                              |

## CAPÍTULO I – OBJETO Y NATURALEZA DEL PRODUCTO

**1.1. Definición del Crédito de Cartera Ordinaria:** El Crédito de Cartera Ordinaria es una línea de financiación ofrecida por BANCO SERFINANZA S.A., en adelante “el Banco”, dirigida a personas jurídicas y, en casos específicos, a personas naturales con actividad económica organizada, para la atención de necesidades de capital de trabajo o la financiación de inversiones en activos fijos.

Esta modalidad de crédito se caracteriza por sus plazos amplios, su estructura flexible de pagos y su posibilidad de ser respaldada con diversas garantías según el destino y perfil del solicitante.

**1.2. Finalidad del producto:** El Crédito de Cartera Ordinaria tiene como propósito financiar:

- a) **Capital de trabajo:** Incluye necesidades de liquidez derivadas de operaciones comerciales, adquisición de inventarios, pago a proveedores y gastos recurrentes.
- b) **Inversiones en activos fijos:** Cubre la adquisición, reposición o mejora de bienes productivos, maquinaria, vehículos, infraestructura, adecuaciones locativas y demás inversiones relacionadas con la actividad económica del cliente.

La finalidad deberá ser declarada por el solicitante y verificada por el Banco, quedando sujeta a seguimiento durante la vigencia del crédito.

**1.3. Características generales:** El Crédito de Cartera Ordinaria se regirá por las siguientes condiciones generales:

- a) **Para capital de trabajo:** Plazos superiores a doce (12) meses y hasta treinta y seis (36) meses.
  - Excepcionalmente, el plazo podrá ser superior a los treinta y seis (36) meses si el cliente presenta con garantía real o fuente de pago que, a juicio del Banco, resulte suficiente, legal, idónea y líquida.
  - La aprobación del plazo estará sujeta a la evaluación de riesgo crediticio, análisis del ciclo operativo y solvencia financiera del solicitante.
- b) **Para inversiones en activos fijos:** El crédito podrá otorgarse por un plazo de hasta sesenta (60) meses.
  - Si la operación cuenta con garantía hipotecaria debidamente constituida a favor del Banco o es estructurada mediante figura de leasing inmobiliario, el plazo podrá extenderse hasta ciento cuarenta y cuatro (144) meses.
  - La naturaleza, tipo de activo, vida útil del bien y su contribución a la generación de ingresos serán factores determinantes para establecer el plazo definitivo.
- c) **Segmento objetivo:** Personas jurídicas con activos superiores a ciento sesenta (160) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) o ventas anuales superiores a cuatrocientos veinticinco (425) SMMLV. También podrán ser sujetos de crédito personas naturales con actividad económica organizada y ventas anuales superiores a doscientos noventa (290) SMMLV. Para personas naturales con activos superiores a ciento sesenta (160) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).
- d) **Modalidades:** El crédito podrá ser otorgado como operación única o bajo la modalidad de cuporotativo sujeto a evaluación periódica.
- e) **Adaptabilidad al negocio:** El cronograma de pagos podrá ser diseñado en función del ciclo productivo o estacional del cliente, con aprobación del Banco.

## CAPÍTULO II – SUJETOS ELEGIBLES Y SEGMENTACIÓN DEL CLIENTE

**2.1. Personas jurídicas elegibles:** Podrán acceder al Crédito de Cartera Ordinaria las personas jurídicas legalmente constituidas en Colombia que:

- a) Pertenecen a los sectores industrial, comercial o de servicios, o los que indique el Banco.
- b) Acrediten activos totales superiores a ciento sesenta (160) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) y/o ventas anuales superiores a cuatrocientos veinticinco (425) SMMLV.
- c) Demuestren una estructura operativa formal, continuidad en la actividad económica y capacidad de pago suficiente.
- d) No se encuentren incursas en procesos de liquidación, reorganización empresarial, intervención o situaciones que comprometan su solvencia o reputación.
- e) Cuenten con estados financieros auditados o firmados por contador público y, en los casos exigidos, por revisor fiscal.

**2.2. Personas naturales con actividad económica:** Excepcionalmente, podrán acceder personas naturales que desarrollen actividades empresariales, comerciales o profesionales de manera organizada y que cumplan los siguientes criterios:

- a) Ventas anuales superiores a doscientos noventa (290) SMMLV.
- b) Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) y evidencia de actividad económica permanente.
- c) Capacidad patrimonial, flujo de caja proyectado y perfil de riesgo que cumpla los estándares exigidos por el Banco.
- d) Cumplimiento de los requisitos establecidos en las políticas internas del Banco en materia de conocimiento del cliente (KYC), prevención de lavado de activos (SARLAFT) y gobierno corporativo.
- e) Acrediten activos totales superiores a ciento sesenta (160) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

**2.3. Sectores económicos aceptados:** El Banco priorizará la financiación de empresas o personas naturales cuya actividad se enmarque en sectores productivos formales con potencial de crecimiento sostenible, dentro de los cuales se incluyen, entre otros:

- a) Industria manufacturera y agroindustrial.
- b) Comercio mayorista y minorista.

- c) Servicios profesionales, técnicos o logísticos.
  - d) Tecnologías de la información y economía digital.
  - e) Actividades de salud, educación y turismo formal.
- El Banco se reserva el derecho de excluir, restringir o incluir sectores considerados de alto riesgo, bajo rentabilidad o con impacto ambiental o reputacional negativo.

**2.4. Requisitos patrimoniales y de ventas:** Para efectos de la admisibilidad, el Banco podrá requerir prueba documental del cumplimiento de los siguientes umbrales mínimos:

- a) Para personas jurídicas: activos superiores a ciento sesenta (160) SMMLV y/o ventas anuales superiores a cuatrocientos veinticinco (425) SMMLV.
- b) Para personas naturales con actividad económica: ventas anuales superiores a doscientos noventa (290) SMMLV.
- c) Acrediten activos totales superiores a ciento sesenta (160) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV)

Estos valores podrán actualizarse anualmente conforme a las políticas del Banco y a las disposiciones regulatorias vigentes. El incumplimiento sobreveniente de estos requisitos podrá generar revisión anticipada del crédito.

### CAPÍTULO III – MODALIDADES.

**3.1. Condiciones especiales por tipo de garantía:** El Banco podrá modular el plazo, monto aprobado, tasas y esquema de pagos según la calidad de las garantías ofrecidas por el cliente.

Las garantías reales (hipotecas, prendas sobre bienes muebles, leasing, fiducias) podrán habilitar condiciones más amplias que las garantías personales o sin respaldo colateral.

En todo caso, la evaluación se hará conforme a las políticas internas de riesgo y mitigación vigentes en el Banco al momento del análisis.

**3.2. Renovación del cupo y rediferido:** El crédito podrá estructurarse bajo modalidad de operación única o dentro de un cupo rotativo renovable, sujeto a evaluación periódica por parte del Banco.

La renovación del cupo podrá requerir actualización de documentos, garantías y condiciones contractuales.

Cuando la situación financiera del cliente lo justifique, el Banco podrá autorizar la reestructuración o rediferido del saldo pendiente, previo acuerdo entre las partes, con formalización expresa de las nuevas condiciones pactadas.

### CAPÍTULO IV – GARANTÍAS Y COBERTURAS

**4.1. Tipos de garantías aceptadas:** El Banco podrá exigir al cliente la constitución de garantías para respaldar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Crédito de Cartera Ordinaria. Estas garantías podrán ser:

- a) **Garantías reales:** hipotecas, prendas sin tenencia, leasing inmobiliario, fiducia en garantía o en administración con pignoración de flujos, entre otras.
- b) **Garantías personales:** avales, fianzas solidarias o codeudores con capacidad económica demostrada.
- c) **Garantías otorgadas por terceros:** tales como entidades aseguradoras o fondos de garantías con los que el Banco tenga convenio.
- d) **Cesión de derechos económicos:** sobre contratos, cuentas por cobrar u otros flujos futuros, cuando exista trazabilidad y certeza jurídica de su existencia.

El tipo y suficiencia de la garantía será determinado discrecionalmente por el Banco con base en su matriz de mitigación de riesgos.

**4.2. Requisitos jurídicos y operativos:** Toda garantía deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser válida, legal, exigible y suficiente a juicio del Banco.
- b) Estar debidamente documentada, registrada o protocolizada, conforme a su naturaleza jurídica.
- c) Estar libre de gravámenes, embargos o limitaciones que afecten su disponibilidad, salvo aceptación expresa del Banco.
- d) Ser constituida antes del desembolso del crédito, salvo que el Banco determine su posterior constitución bajo condición resolutoria.
- e) Permitir ejecución preferente, sin dilaciones ni condiciones que restrinjan la facultad del Banco para hacerla efectiva.

**4.3. Valoración y conservación:** El valor comercial o técnico de la garantía será determinado por el Banco, directamente o a través de terceros expertos o entidades autorizadas.

Durante la vigencia del crédito, el cliente se obliga a mantener la garantía en condiciones óptimas de conservación, asegurarla cuando sea procedente y abstenerse de enajenarla o deteriorarla sin autorización expresa del Banco.

El Banco podrá solicitar avalúos actualizados, refuerzos o sustituciones cuando, a su juicio, la garantía pierda suficiencia, liquidez, vigencia o valor real.

**4.4. Garantías para ampliación de plazos:** Cuando el cliente solicite un plazo superior a treinta y seis (36) meses para capital de trabajo, o superior a sesenta (60) meses para inversión en activos, deberá constituir una garantía real a satisfacción del Banco.

El Banco podrá condicionar dicha ampliación a la constitución de hipoteca de primer grado, contrato de leasing inmobiliario, o cualquier otra figura que asegure la recuperación del crédito.

En estos casos, la garantía deberá cubrir al menos el ciento veinte por ciento (120 %) del saldo del crédito proyectado, salvo disposición en contrario según política interna del Banco.

### CAPÍTULO V – CONDICIONES FINANCIERAS Y DE PAGO

**5.1. Tasas de interés:** El Crédito de Cartera Ordinaria devengará intereses remuneratorios a la tasa nominal anual fijada por el Banco, de acuerdo con el perfil de riesgo del cliente, la duración del crédito, el destino de los recursos y la existencia o no de garantías.

Dicha tasa podrá ser fija o variable, esta última sujeta a índices de referencia como la DTF, IBR o cualquier otro permitido por la regulación vigente, con la periodicidad de revisión y ajustes definidos en el contrato de crédito.

En todo caso, la tasa efectiva anual no podrá exceder los límites legales establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Banco informará al cliente, de forma previa, clara y suficiente, las tasas aplicables y cualquier modificación posterior conforme a las reglas contractuales.

**5.2. Comisiones y costos:** El Banco podrá cobrar comisiones por los siguientes conceptos, entre otros:

- a) Estudio y aprobación del crédito.
- b) Administración del crédito durante su vigencia.
- c) Renovación del cupo, si aplica.
- d) Modificaciones contractuales solicitadas por el cliente.

Las tarifas aplicables estarán sujetas a lo establecido en el tarifario vigente del Banco, el cual será informado al cliente mediante los canales institucionales habilitados.

**5.3. Periodicidad y modalidades de pago:** Los pagos del crédito podrán estructurarse conforme al flujo de caja y ciclo del negocio del cliente, previa validación y aprobación del Banco.

Se admitirán modalidades de pago tales como:

- a) Cuotas mensuales, bimestrales, trimestrales o semestrales.
- b) Períodos de gracia en capital o intereses, cuando el análisis financiero lo justifique.
- c) Cuotas crecientes, decrecientes, fijas o combinadas.

Las fechas y forma de pago serán pactadas contractualmente y cualquier modificación requerirá acuerdo expreso entre las partes.

**5.4. Cálculo de intereses y aplicación de pagos:** Los intereses se calcularán sobre el saldo de capital pendiente, con base en la tasa pactada y la periodicidad definida contractualmente.

Los pagos realizados por el cliente se aplicarán en el siguiente orden, salvo pacto escrito en contrario:

- a) Intereses de mora.
- b) Intereses corrientes.
- c) Comisiones y cargos.
- d) Capital.

En caso de incumplimiento, el Banco aplicará los pagos conforme a su reglamento de cartera y sin perjuicio de iniciar los procedimientos de cobro que correspondan.

## **CAPÍTULO VI – DESEMBOLSO Y USO DE RECURSOS**

**6.1. Canales y procedimiento de desembolso:** El desembolso del Crédito de Cartera Ordinaria se realizará una vez el cliente haya cumplido con todos los requisitos exigidos por el Banco, incluyendo la suscripción de documentos, constitución de garantías y validación de condiciones contractuales.

El desembolso podrá efectuarse por los siguientes canales:

- a) Abono en cuenta bancaria del cliente en el Banco.
- b) Giro a terceros previamente autorizados por el cliente y validados por el Banco.
- c) Aplicación directa a pagos de facturas, contratos o inversiones previamente verificadas.

El desembolso podrá realizarse en uno o varios tramos, según la modalidad acordada, el cronograma de ejecución del proyecto o el flujo de necesidades del cliente.

**6.2. Condiciones previas al desembolso:** El Banco verificará, antes de cada desembolso, lo siguiente:

- a) Que el cliente se encuentre al día en sus obligaciones contractuales.
- b) Que no existan eventos de incumplimiento o deterioro del perfil de riesgo.
- c) Que se hayan cumplido las condiciones pactadas para el uso del crédito y los fines autorizados.
- d) Que se mantenga la vigencia y suficiencia de las garantías constituidas.

El Banco podrá suspender el desembolso en caso de verificar inconsistencias, incumplimientos o riesgos no revelados que afecten la viabilidad de la operación.

**6.3. Control de uso del crédito:** El cliente se compromete a utilizar los recursos única y exclusivamente para los fines declarados y aprobados en la solicitud de crédito.

El Banco podrá, en ejercicio de su facultad de monitoreo, solicitar:

- a) Evidencia documental del uso de los recursos.
- b) Informes financieros actualizados.
- c) Visitas de verificación física o técnica al proyecto o empresa beneficiaria.

El uso indebido de los recursos constituye causal de incumplimiento y habilita al Banco para ejercer acciones contractuales, administrativas y judiciales.

**6.4. Restricciones de aplicación:** Se prohíbe expresamente al cliente utilizar los recursos del crédito para:

- a) Cancelar deudas vencidas o en mora con entidades financieras sin aprobación del Banco.
  - b) Realizar pagos a personas naturales o jurídicas vinculadas, sin justificación comercial.
  - c) Realizar inversiones especulativas, operaciones en criptomonedas u otros instrumentos de alto riesgo.
  - d) Financiación de actividades ilícitas, de dudosa legalidad o que puedan afectar el buen nombre del Banco.
- El incumplimiento de esta disposición facultará al Banco para declarar el vencimiento anticipado de la obligación.

## **CAPÍTULO VII – OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

**7.1. Pago oportuno y completo:** El cliente se obliga a pagar puntualmente las sumas adeudadas en virtud del Crédito de Cartera Ordinaria, conforme al cronograma pactado y a las condiciones financieras establecidas en el contrato.

Todo pago deberá efectuarse por los canales autorizados por el Banco, sin necesidad de requerimiento previo y sin interrupciones que afecten el cumplimiento de las obligaciones adquiridas.

El incumplimiento en los pagos faculta al Banco para cobrar intereses de mora, suspender futuros desembolsos y declarar la exigibilidad anticipada del saldo de la obligación.

**7.2. Conservación del perfil financiero:** El cliente deberá mantener, durante la vigencia del crédito, condiciones financieras y operativas similares a las que dieron lugar a su aprobación.

Cualquier deterioro relevante en su flujo de caja, solvencia, patrimonio o situación jurídica deberá ser informado inmediatamente al Banco.

En caso de pérdida de capacidad de pago o deterioro del riesgo, el cliente se obliga a negociar de buena fe con el Banco alternativas para la protección del crédito, incluyendo reforzamiento de garantías o reestructuración razonable.

**7.3. Reporte de información relevante:** El cliente deberá remitir al Banco, con la periodicidad que este determine:

- a) Estados financieros actualizados y firmados por contador público o revisor fiscal.
- b) Declaraciones de renta.
- c) Certificaciones de cumplimiento fiscal y parafiscal.

d) Información sobre proyectos, inversiones, contratos o decisiones que impacten directa o indirectamente la capacidad de pago o el objeto del crédito. La omisión o retardo en el cumplimiento de esta obligación será considerada causal de revisión anticipada o vencimiento del crédito.

**7.4. Prohibiciones y deberes de transparencia:** El cliente se abstendrá de:

- a) Destinar los recursos del crédito a fines distintos a los aprobados.
- b) Ceder, gravar o transferir los derechos u obligaciones derivados del contrato sin autorización previa del Banco.
- c) Enajenar, deteriorar o sustituir sin permiso las garantías constituidas.
- d) Ocultar información relevante para la evaluación del riesgo.

Adicionalmente, el cliente se compromete a actuar con diligencia, buena fe y transparencia durante toda la relación contractual, y a permitir las verificaciones necesarias para el adecuado seguimiento de la operación.

## **CAPÍTULO VIII – FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL BANCO**

**8.1. Monitoreo del crédito:** El Banco podrá realizar, en cualquier momento durante la vigencia del Crédito de Cartera Ordinaria, actividades de seguimiento y monitoreo financiero, operativo, documental y jurídico, con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas y el adecuado uso de los recursos.

Para ello, podrá requerir informes financieros actualizados, visitar las instalaciones del cliente, verificar avances de proyectos financiados, solicitar información contable o contractual, y consultar fuentes públicas o privadas de información.

El Banco podrá ajustar la calificación interna de riesgo del cliente con base en los resultados del monitoreo y tomar las medidas contractuales correspondientes.

**8.2. Suspensión, bloqueo o cancelación del cupo:** El Banco podrá suspender, bloquear o cancelar total o parcialmente el cupo aprobado en los siguientes eventos:

- a) Incumplimiento de condiciones financieras, informativas o contractuales.
- b) Deterioro relevante del perfil de riesgo del cliente.
- c) Uso indebido de los recursos o desviación de la finalidad aprobada.
- d) En los casos en que el cliente sea incluido en las listas restrictivas consultadas por **BANCO SERFINANZA S.A.**, sea vinculado a una investigación penal, tenga un antecedente penal, o aparezcan causales objetivas y justificadas que indiquen que el cliente representa un riesgo LA/FT alto para la entidad, el banco procederá a efectuar un análisis individualizado del cliente. Luego de dicho procedimiento, la entidad podrá proceder con la suspensión, bloqueo o cancelación del producto, según corresponda en sus procedimientos.

Estas medidas podrán adoptarse sin autorización judicial previa y serán notificadas mediante los canales definidos contractualmente.

**8.3. Ejecución de garantías:** En caso de incumplimiento por parte del cliente, el Banco podrá hacer exigibles las garantías constituidas, por la vía judicial o extrajudicial, según la naturaleza de cada una.

El Banco podrá ejecutar los bienes dados en garantía directamente o a través de procesos ejecutivos, fiduciarios, hipotecarios, prendarios o de leasing, sin requerir autorización adicional por parte del deudor.

Cuando existan flujos cedidos o fiducias constituidas, el Banco podrá requerir su entrega inmediata y prioritaria para la cancelación del saldo pendiente.

**8.4. Reporte a centrales de riesgo:** El cliente autoriza al Banco para reportar su comportamiento de pago y demás condiciones contractuales a las centrales de información financiera autorizadas por la ley.

Dicho reporte podrá incluir tanto el cumplimiento oportuno como los eventos de mora, refinanciación, castigo o incumplimiento.

El Banco también podrá consultar permanentemente el historial crediticio del cliente y de sus codeudores, avalistas o garantes, a efectos de evaluar la continuidad de la operación.

## **CAPÍTULO IX – EVENTOS DE INCUMPLIMIENTO**

**9.1. Incumplimiento financiero:** Constituye evento de incumplimiento el no pago total o parcial de las cuotas pactadas en las fechas acordadas, incluyendo intereses, comisiones o cualquier otra suma derivada del contrato.

También será considerado incumplimiento la suspensión de pagos, la cesación de operaciones, la declaración de insolvencia o la admisión del cliente en procesos de reorganización o liquidación.

Ante cualquiera de estos eventos, el Banco podrá declarar el vencimiento anticipado de la obligación y exigir el pago inmediato del saldo total adeudado, más intereses, costas y otros conceptos contractuales.

**9.2. Incumplimiento informativo o documental:** Se considera evento de incumplimiento la no entrega oportuna de la información requerida por el Banco, incluyendo estados financieros, declaraciones fiscales, certificados de cumplimiento o cualquier otro documento solicitado conforme al presente reglamento.

Asimismo, se configurará incumplimiento si la información entregada resulta inexacta, incompleta o fraudulenta, o si el cliente omite reportar hechos relevantes que afecten su situación patrimonial, jurídica o reputacional.

**9.3. Uso irregular del crédito:** El uso de los recursos para fines distintos a los expresamente aprobados por el Banco, constituye incumplimiento grave.

Se entiende como uso irregular, entre otros:

- a) Financiar pasivos no autorizados o vencidos.
- b) Realizar pagos a terceros no relacionados con el objeto del crédito.
- c) Aplicar los recursos a actividades ilícitas, especulativas o que generen riesgo reputacional para el Banco.

En tales casos, el Banco podrá bloquear el cupo, exigir el reintegro inmediato de los fondos y activar mecanismos legales y contractuales de protección.

**9.4. Consecuencias jurídicas y contractuales:** La configuración de cualquier evento de incumplimiento facultará al Banco para:

- a) Declarar la exigibilidad anticipada de la totalidad de la obligación.
- b) Ejecutar las garantías constituidas, sin necesidad de requerimiento judicial previo.
- c) Suspender nuevos desembolsos y cancelar el cupo aprobado.
- d) Reportar el incumplimiento ante centrales de riesgo y demás entidades del sistema financiero.
- e) Iniciar procesos de cobro prejudicial o judicial, incluyendo la aplicación de cláusulas penales, costas, gastos de cobranza y honorarios.

## CAPÍTULO X – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**10.1. Tratamiento autorizado:** El cliente, en su calidad de titular de los datos personales, autoriza de forma previa, expresa e informada al BANCO SERFINANZA S.A., en adelante “el Banco”, para recolectar, almacenar, consultar, usar, circular, transferir y suprimir los datos que sean necesarios para:

- a) Evaluar la solicitud y viabilidad del Crédito de Cartera Ordinaria.
- b) Ejecutar, administrar y hacer seguimiento a las obligaciones derivadas del contrato de crédito.
- c) Prevenir fraudes, lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades ilícitas.
- d) Cumplir con requerimientos legales, contractuales, regulatorios y de supervisión.
- e) Desarrollar actividades de atención, fidelización y oferta de productos relacionados con el portafolio del Banco.

**10.2. Consultas, transferencias y conservación:** El Banco podrá consultar y reportar la información del cliente a:

- a) Centrales de información financiera autorizadas.
- b) Autoridades judiciales, administrativas o de control, cuando medie requerimiento legal.
- c) Encargados del tratamiento, tales como proveedores de servicios tecnológicos, fiduciarios, firmas de cobranza, aseguradoras o auditores externos.
- d) Filiales, subordinadas o matrices del Banco, cuando la operación esté vinculada a obligaciones comunes.

La información será conservada por el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y los plazos legales de conservación de información financiera y contable.

**10.3. Derechos del Titular:** El cliente tendrá, en todo momento, los derechos consagrados en la legislación vigente, entre ellos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- c) Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- d) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando considere que se han vulnerado sus derechos.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no exista un deber legal o contractual que lo impida.

Para ejercer sus derechos, el cliente podrá acudir a los canales establecidos por el Banco y consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en su sitio web oficial.

## CAPÍTULO XI – CANALES DE ATENCIÓN Y RECLAMACIÓN

**11.1. Servicio de Atención al Cliente:** El Banco pondrá a disposición del cliente diversos canales de atención para resolver consultas, recibir solicitudes, peticiones, quejas o reclamos (PQR), y brindar acompañamiento durante la vigencia del Crédito de Cartera Ordinaria. Estos canales podrán ser:

- a) Oficinas físicas habilitadas por el Banco.
- b) Línea telefónica de atención al cliente.
- c) Página web institucional y portal transaccional.
- d) Correo electrónico dispuesto para servicio al cliente.
- e) Otros canales digitales, cuando se encuentren disponibles.

Toda solicitud deberá presentarse con la información suficiente para su adecuada gestión, incluyendo la identificación del cliente, descripción clara del caso y los documentos de soporte pertinentes.

**11.2. Defensor del Consumidor Financiero:** El cliente podrá acudir al Defensor del Consumidor Financiero del Banco en los términos establecidos por la Ley 1328 de 2009 y las disposiciones reglamentarias aplicables.

El Defensor atenderá reclamaciones relacionadas con el cumplimiento del contrato, calidad del servicio, manejo de la información y demás asuntos no excluidos legalmente.

El Banco mantendrá publicada la información actualizada del Defensor del Consumidor Financiero en su página web, incluyendo nombre, contacto, domicilio, horarios y procedimiento para radicar las solicitudes.

**11.3. Rectificación de información y reclamos sobre reporte:** Cuando el cliente considere que la información financiera reportada por el Banco ante terceros es inexacta, incompleta o desactualizada, podrá presentar reclamo formal para su corrección.

El Banco verificará el reclamo y adoptará las medidas necesarias dentro de los plazos legales.

En los casos en que la información haya sido compartida con centrales de riesgo, el Banco notificará a dichas entidades sobre cualquier rectificación procedente, conforme a lo previsto en la Ley 1266 de 2008.

## CAPÍTULO XII – MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

**12.1. Facultades del Banco para modificar el Reglamento:** El BANCO SERFINANZA S.A., en su calidad de entidad otorgante del Crédito de Cartera Ordinaria, podrá modificar unilateralmente las condiciones contenidas en el presente reglamento cuando:

- a) Existan cambios en el marco legal, regulatorio o jurisprudencial aplicable.
  - b) Sea necesario actualizar términos por razones operativas, de riesgo o administrativas.
  - c) Se introduzcan mejoras en los procesos o productos ofrecidos por el Banco.
  - d) Existan modificaciones en las condiciones generales del sistema financiero o en la política comercial de la entidad.
- En todos los casos, el Banco deberá garantizar al cliente una comunicación clara, previa y suficiente respecto de los cambios introducidos.

**12.2. Mecanismos de notificación:** Las modificaciones al reglamento serán notificadas al cliente por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Publicación en la página web oficial del Banco.
- b) Comunicación escrita o electrónica dirigida al cliente.
- c) Anuncios visibles en oficinas o canales digitales del Banco.
- d) Inclusión de mensajes en extractos o comunicaciones periódicas.

Se entenderá cumplido el deber de notificación cuando el Banco utilice al menos uno de los medios anteriores dentro del plazo de antelación razonable, salvo disposición legal especial.

El Banco garantizará que las versiones actualizadas del reglamento estén disponibles de forma permanente en sus canales oficiales, en un formato claro, accesible y comprensible para los usuarios del servicio.

Toda modificación deberá respetar los principios de buena fe, equilibrio contractual y protección al consumidor financiero.

**12.3. Aceptación tácita y derecho de terminación:** Si transcurridos quince (15) días calendario contados a partir de la notificación, el cliente no manifiesta por escrito su desacuerdo ni solicita la terminación del contrato, se entenderá que acepta tácitamente las modificaciones.

En caso de no aceptación, el cliente podrá dar por terminado el contrato, previa cancelación total de las obligaciones vigentes, sin que ello genere penalidad alguna.

El Banco podrá abstenerse de renovar el cupo o exigir la actualización de condiciones contractuales cuando las nuevas disposiciones no hayan sido aceptadas.

### **CAPÍTULO XIII – DISPOSICIONES FINALES**

**13.1. Entrada en vigencia:** El presente reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación por parte del Banco y será aplicable a todas las solicitudes, aprobaciones, renovaciones y modificaciones del Crédito de Cartera Ordinaria realizadas con posterioridad a dicha fecha.

La aceptación del reglamento por parte del cliente se entenderá efectuada mediante la suscripción del contrato, la utilización de los recursos desembolsados o la solicitud de cualquier disposición del crédito.

**13.2. Marco normativo aplicable:** Este reglamento se regirá por la legislación colombiana, en especial por:

- a) El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- b) El Código de Comercio y demás normas civiles aplicables.
- c) La Ley 1328 de 2009, en materia de protección al consumidor financiero.
- d) La Ley 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos personales.
- e) Las instrucciones y circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- f) Las políticas internas de riesgo, crédito y cumplimiento del Banco, siempre que no contradigan normas de orden público.

**13.3. Domicilio y jurisdicción:** Para todos los efectos legales, se fija como domicilio contractual la ciudad de Barranquilla, Atlántico, sede principal del **BANCO SERFINANZA S.A.**

Cualquier controversia que surja entre las partes será resuelta por los jueces de la República de Colombia, de conformidad con las normas legales vigentes, sin perjuicio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos que las partes puedan acordar de manera previa o posterior al surgimiento de la disputa.

**13.4.** El cliente declara que ha leído y entendido el presente Reglamento, que EL BANCO le ha informado de manera clara y completa las características del servicio financiero al que se refiere este reglamento, sus condiciones, costos, las consecuencias del incumplimiento, los procedimientos operativos y seguridades que se deben tener en cuenta en su uso, sus derechos y obligaciones, los riesgos que conlleva la ejecución del Reglamento y el incumplimiento de las obligaciones a su cargo, y que los acepta, obligándose a su cumplimiento.

Adicionalmente manifiesta que el contenido íntegro del presente reglamento fue leído, explicado, conocido, comprendido e informado y que está a disposición del cliente de forma oportuna, y que continuará a su disposición.

Para constancia y como manifestación de aceptación de los términos y condiciones del CONTRATO DE USO Y REGLAMENTO SERFINANZA VIRTUAL EMPRESAS, se suscribe en los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**He leído, conozco y acepto los términos y condiciones del reglamento, el cual, ha sido puesto a mi completa disposición.**

|                                                                                                          |                                                                                     |                                                                                                                                  |                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Firma del Titular _____</p> <p>Nombre del Titular _____</p> <p>Tipo y No. De Identificación _____</p> |  | <p>Firma del Representante Legal _____</p> <p>Nombre del Representante Legal _____</p> <p>Tipo y No. De Identificación _____</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|