

Términos y condiciones itiGANA

1. Objeto de los Términos y Condiciones del programa de fidelización itiGANA de itiBANA S.A.S.

Al acceder, navegar o usar los beneficios del programa de fidelización de itiBANA S.A.S., en adelante itiBANA, el usuario, prospecto o cliente admite haber leído, entendido y aceptado los presentes términos y condiciones, así como la política de privacidad, disponibles en www.itiBANA.com. La aceptación expresa y vinculante de los presentes Términos y Condiciones, requisito indispensable para participar en el programa itiGANA y acceder a sus beneficios, se efectuará mediante el mecanismo de 'clic de aceptación' al momento de solicitar el primer crédito que incluya beneficios del programa itiGANA, a través del portal web oficial de itiBANA, dicho acto constituirá una manifestación expresa de consentimiento informado, garantizando que el cliente ha tenido acceso previo y comprensible a toda la información relevante, y tendrá plena validez legal conforme a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, que regula el comercio electrónico y los mensajes de datos en Colombia.

El programa de fidelización itiGANA tiene como finalidad reconocer, premiar e incentivar el buen comportamiento de los clientes en relación con el uso de los productos y servicios de itiBANA. Está diseñado como una herramienta integral para fomentar la fidelidad, recompensar la responsabilidad financiera y construir relaciones de largo plazo con los clientes de itiBANA.

2. Definiciones

a. ¿Qué es un pago por Pse?

Pago por PSE: Transacción electrónica realizada a través de la pasarela de pagos habilitada por ACH Colombia y habilitada en la página web.

b. ¿Qué es un pago por Transferencia?

Movimiento electrónico de fondos desde la cuenta bancaria del usuario hacia la cuenta de itiBANA, sin intermediación de efectivo o corresponsales físicos.

c. Referidor

Persona natural que, siendo cliente activo de itiBANA y cumpliendo con los requisitos establecidos por el Programa de Fidelización (como pertenecer a una categoría habilitada y no presentar mora vigente), este habilitado para poder referir a un tercero para solicitar su primer crédito en itiBANA

d. Usuario referido

Persona natural que ha sido invitada a itiBANA por un referidor a través del Programa de Fidelización itiGANA, mediante un código único y no ha estado registrada previamente en itiBANA.

e. Cliente beneficiario

Persona natural que, siendo Usuario de itiBANA, ha sido incluida en el Programa de Fidelización itiGANA donde podrá acumular y redimir puntos conforme a su comportamiento de pago, recurrencia en el uso de los productos y servicios de itiBANA, y demás condiciones definidas en el programa.

3. Modificaciones a los Términos y Condiciones

itiBANA se reserva el derecho de modificar los beneficios, el esquema de acumulación y/o redención de puntos, así como las condiciones del programa, en función de (i) cambios en las condiciones del mercado, (ii) ajustes regulatorios aplicables, (iii) variaciones en los niveles de riesgo de la cartera, o (iv) limitaciones operativas, tales como fallas tecnológicas no imputables a itiBANA, cambios en la infraestructura de pagos que impidan la continuidad de ciertos beneficios.

En caso de modificaciones a los presentes términos y condiciones, itiBANA notificará a los clientes beneficiarios mediante un aviso destacado en su página web o por correo electrónico.

El cliente beneficiario podrá rechazar las modificaciones y solicitar la terminación del contrato sin penalización antes de que las modificaciones entren en vigor siempre y cuando se encuentre a paz y salvo por todo concepto con itiBANA.

4. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales y aceptación de política de privacidad

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, tú, como usuario, prospecto o cliente beneficiario, aceptas la política de privacidad de itiBANA que podrás consultar en www.itibana.com y autorizas de manera expresa a itiBANA, así como a sus sucesores, cesionarios o cualquier tercero que represente sus derechos, para llevar a cabo el Tratamiento de tus Datos Personales conforme a los fines y alcances establecidos en los términos y condiciones de itiBANA que podrás consultar en www.itibana.com.

5. Condiciones de participación en el Programa

Podrá ser considerado cliente beneficiario del Programa de Fidelización itiGANA toda persona natural que:

- a. Se encuentre previamente registrado en itiBANA
- b. Contar con al menos un desembolso pagado sin exceder la fecha de vencimiento.
- c. Aceptar las políticas de tratamiento de datos de itiBANA.
- d. Haber aceptado previamente los términos y condiciones del programa itiGANA.

6. Estructura de niveles o categorías

El Programa de Fidelización itiGANA contempla diferentes categorías o niveles de membresía, a las cuales el cliente beneficiario puede acceder en función de los criterios establecidos por itiBANA, principalmente relacionados con su comportamiento crediticio y nivel de recurrencia en el uso de los productos. El cliente beneficiario podrá ascender progresivamente de categoría conforme demuestre un buen historial de pagos, puntualidad, cumplimiento de las condiciones del Programa, y la recurrencia en la solicitud y pago oportuno de créditos, de acuerdo con los rangos de créditos cerrados al día. Cada categoría otorga beneficios especiales y diferenciados, que se incrementan a medida que el cliente beneficiario alcanza niveles superiores, permitiéndole acceder a condiciones más favorables, incentivos exclusivos y mayores facilidades dentro del ecosistema de

servicios de itiBANA. Podrás consultar la asignación de categorías en la tabla umbrales de categorías que encontraras en el siguiente link <https://itibana.com/itiGANA>

7. Pérdida de Categoría por Mora Prolongada

En caso de que el cliente Beneficiario incurra en una mora igual o superior a noventa (90) días calendario en cualquier obligación crediticia con itiBANA, será automáticamente reasignado a la categoría Hierro del Programa de Fidelización itiGANA. Una vez el cliente beneficiario normalice su situación de mora y demuestre un comportamiento de pago puntual y recurrente durante un periodo de 3 meses consecutivos, podrá iniciar un nuevo proceso de escalonamiento de categoría conforme a los criterios establecidos en el presente documento.

En caso de descenso de categoría por mora prolongada, el cliente podrá percatarse en de dicha novedad en su sesión de usuario.

8. Acumulación de puntos

- a. El cliente beneficiario del Programa de Fidelización itiGANA Puede acumular puntos cada vez que:
 - i. Solicite un crédito y este sea desembolsado de manera satisfactoria, entendiéndose por esto que el crédito sea aprobado y los fondos sean efectivamente transferidos al cliente sin reversiones o anulaciones posteriores.
 - ii. Realice el pago de su crédito sin exceder la fecha de vencimiento.
 - iii. Use nuestros canales recomendados para realizar el pago del crédito itiBANA los cuales son por medio de PSE o transferencia electrónica. Los puntos acumulados por pasar mediante el uso de canales digitales recomendados por itiBANA Pse y/o transferencias electrónicas serán válidos únicamente si dichos canales son utilizados para realizar el último abono que complete el pago total de la deuda correspondiente a un crédito activo, o para realizar el pago total de la obligación en una única transacción, y este sea pagado sin exceder la fecha límite de vigencia. En caso de que el pago se realice en varios abonos parciales, solo se considerará elegible para la acumulación de puntos por canal el último abono que salde en su totalidad la obligación pendiente y este no exceda la fecha de vencimiento.
 - iv. El cliente beneficiario refiera a nuevos usuarios que soliciten y obtengan un crédito exitosamente con itiBANA, conforme a las condiciones vigentes del programa de referidos.
 - v. Con ocasión de campañas promocionales o acciones de estímulo, itiBANA podrá otorgarte puntos aun cuando no hayas cumplido de manera previa con los requisitos o condiciones establecidas para su acumulación. Estos puntos serán considerados de carácter promocional y podrán ser revocados o eliminados en cualquier momento, especialmente si el usuario incurre en mora o presenta un comportamiento crediticio adverso, incluso si aún no ha sido formalmente incluido en el Programa de Fidelización itiGANA.

- b. Puntos Los puntos se acumularán con base en la tabla de acumulación de puntos que encontraras en el siguiente link <https://itibana.com/itiGANA>

9. Programa de referidos

El programa de referidos de itiGANA le permite a clientes beneficiarios que cumplan con ciertas características referir a personas de su círculo social para que puedan hacer uso de los servicios de itiBANA. La activación de la funcionalidad de referir se realizará automáticamente una vez el cliente beneficiario cumpla con los requisitos de categoría y no presente mora, y podrá ser visualizada en la sección de referidos dentro del perfil del usuario en el portal web de itiBANA. Los clientes beneficiarios habilitados para participar en el programa de referidos dentro del programa de Fidelización itiGANA podrán invitar a nuevos usuarios mediante códigos de referido consumibles, los cuales estarán sujetos a las siguientes condiciones:

- a. Cada Referidor recibirá tres (3) códigos de referido por mes, los cuales no son acumulables, es decir, si no se utilizan dentro del mes correspondiente, se perderán.
- b. Los códigos son consumibles y exclusivos: una vez un código ha sido utilizado por un usuario referido, no podrá ser reutilizado ni enviado a otra persona.
- c. Una vez el usuario referido recibe un código de referido, contará con un plazo máximo de treinta (30) días calendario para completar su registro en la plataforma de itiBANA y solicitar su primer crédito. Si el registro no se realiza dentro de este plazo, el código se considerará vencido y no generará beneficios ni puntos para el Referidor, incluso si el usuario referido solicita un crédito posteriormente.
- d. Una vez se haya generado el tercer (último) código disponible, el sistema habilitará automáticamente tres (3) nuevos códigos transcurridos treinta (30) días calendario desde dicha generación, siempre que el referidor continúe cumpliendo con los requisitos establecidos para participar en el programa

El referidor podrá visualizar la cantidad de códigos activos y su vigencia a través del canal digital habilitado por itiBANA. La acumulación de puntos por usuario referido estará sujeta a que la persona invitada cumpla con las condiciones establecidas.

9.1 Requisitos para poder recibir puntos por referir

Para que el referidor reciba los puntos correspondientes en el marco del Programa de Fidelización itiGANA, el usuario referido deberá cumplir con los siguientes requisitos.

- a. Ser mayor de 18 años.
- b. Ser colombiano y residir en Colombia.
- c. Contar con una línea (número) celular activo registrado a su nombre.
- d. Tener un correo electrónico propio y funcional.
- e. Ser titular de una cuenta de ahorros o corriente, registrada a su nombre, en una entidad bancaria con presencia física en Colombia.

- f. No haber estado previamente registrada como cliente en itiBANA.
 - g. Aceptar las políticas de tratamiento de datos personales establecidas por itiBANA.
 - h. Solicitar y recibir exitosamente el desembolso de un crédito con itiBANA.
- Asimismo, los puntos otorgados al referidor por concepto de usuarios referidos serán reflejados en su cuenta dentro del portal de itiBANA quince (15) días calendario después de efectuado el desembolso exitoso del primer crédito del usuario referido, siempre que se cumplan en su totalidad las condiciones establecidas en el Programa de referidos y será aplicable únicamente con el primer crédito que el usuario referido adquiera con itiBANA.

9.2 ¿Como referir?

Para participar en el programa de referidos, el referidor deberá seguir estos pasos:

- a. El referidor deberá haber aceptado previamente los Términos y Condiciones del programa itiGANA, lo cual habilitará la opción para generar sus códigos de referido.
- b. Cada código generado será único, personal e intransferible, y podrá ser utilizado una sola vez por un único usuario referido.
- c. Para generar el código de referido, el referidor deberá ingresar el primer nombre de la persona que desea referir. Una vez diligenciado este dato, se activará el botón “Generar código”. El código generado será válido únicamente para la persona registrada con ese nombre y no podrá ser reutilizado.

El referidor contará con una única oportunidad para copiar y compartir dicho código. Después de esta acción, el código quedará automáticamente inactivo y no podrá recuperarse ni regenerarse para la misma persona referida.

Es importante que el referidor verifique y guarde correctamente el código antes de salir del sistema o actualice la página.

9.3 Restricciones para el referidor

El referidor participante del Programa de Referidos reconoce y acepta que su participación en dicho programa es completamente voluntaria y no constituye, ni podrá interpretarse como, la existencia de una relación laboral, contractual de prestación de servicios, subordinación, agencia, representación, sociedad o joint venture con itiBANA. En consecuencia, el Participante no tendrá derecho a recibir ningún tipo de remuneración, salario, prestaciones sociales, indemnizaciones, beneficios laborales o cualquier otro derecho derivado de una relación laboral.

Cualquier incentivo, bonificación o beneficio recibido por concepto de referidos exitosos será considerado una liberalidad comercial o incentivo promocional, sin que por ello se configure una obligación laboral o contractual adicional.

El referidor del programa de fidelización itiGANA, no está autorizado a:

- a. Utilizar la marca, nombre, logotipo ni ningún otro elemento distintivo de itiBANA con fines publicitarios, promocionales o comerciales.
- b. Cobrar, exigir contraprestación, ni recibir ningún tipo de remuneración o beneficio por parte de la persona referenciada a cambio de asistirle en la solicitud de un crédito con itiBANA. Se aclara expresamente que el Referidor no actúa en calidad de intermediario, representante, asesor ni funcionario de itiBANA, por lo que cualquier actuación en contrario será considerada una infracción a estos Términos y Condiciones y podrá dar lugar a la exclusión del programa y/o a acciones legales correspondientes.

9.4 Confidencialidad de la información del usuario referido

En el marco del Programa de Referidos de itiBANA, el referidor reconoce y acepta que no tendrá acceso a ninguna información personal, financiera, crediticia o de cualquier otra índole relacionada con el usuario referido, en cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos personales, incluyendo la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones aplicables.

10. Redención de puntos

Te invitamos a validar los valores detallados por cada concepto en el simulador antes de enviar tu solicitud. Al continuar y enviar la solicitud de crédito, podrás descargar un resumen donde se detallan los términos y condiciones definitivos de tu crédito, incluyendo cualquier ajuste derivado de la redención de puntos. Los puntos acumulados por los clientes beneficiarios del Programa de Fidelización itiGANA podrán ser redimidos como parte de una estrategia de incentivos orientada a mejorar las condiciones de acceso y uso de los productos ofrecidos por itiBANA. Los clientes beneficiarios tendrán la posibilidad de canjear sus puntos por las siguientes categorías de beneficios:

- a. **Descuento en firma electrónica:** te otorga un descuento el cargo de firma electrónica.
- b. **Descuentos en intereses corrientes:** te otorga un descuento en los intereses corrientes aplicables al crédito activo, conforme a las condiciones que se establezcan en cada caso.
- c. **Turbo:** acceso a un cupo de crédito superior, sujeto a evaluación crediticia y a las políticas de riesgo vigentes.

Todos los beneficios están sujetos a disponibilidad, aprobación interna y evaluación de riesgo conforme a las políticas vigentes de itiBANA. En un crédito solo podrás redimir un beneficio de cada categoría de beneficios.

Los puntos se redimen con base en las siguientes tablas de redención de puntos donde el costo manifiesta cuantos puntos deberá tener y dar a cambio el cliente por cada beneficio, consulta las tablas de redención de puntos que encontraras en el siguiente link <https://itibana.com/itiGANA>

11. Redención de puntos por turbo (acceso a un cupo de crédito superior)

Al momento de la solicitud de redención de puntos por acceso a un cupo de crédito superior puedes modificar las condiciones inicialmente establecidas para tu préstamo, ten

presente que esto puede implicar que pierdas un descuento de bajo monto previamente seleccionado, te invitamos a verificar las condiciones en el resumen de la solicitud que podrás descargar una vez oprimas el botón “estoy de acuerdo, quiero el crédito”. El acceso a un cupo de crédito superior mediante la redención de puntos estará sujeto a una evaluación crediticia individual por parte de itiBANA. Esta evaluación considerará, entre otros factores, el historial de pagos del cliente, su capacidad de endeudamiento actual, su nivel de ingresos y el cumplimiento de nuestras políticas internas de riesgo vigentes al momento de la solicitud. itiBANA se reserva el derecho de aprobar o denegar la solicitud de cupo superior con base en los resultados de dicha evaluación. El cupo de crédito aprobado incluyendo el turbo no podrá superar el monto máximo de crédito dispuesto por itiBANA que es de UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL PESOS (\$1.200.000).

12. Reversión de puntos en casos de crédito desistido o desembolso rechazado

En caso de que el cliente beneficiario haya redimido parcial o totalmente sus puntos y posteriormente el crédito asociado sea desistido por el cliente, rechazado por itiBANA en su evaluación interna, o rechazado por la entidad financiera con la que itiBANA opere para el desembolso, los puntos utilizados le serán reintegrados en su totalidad. La devolución de puntos se efectuará una vez se confirme formalmente el desistimiento o rechazo del crédito, y quedará sujeta a las validaciones internas correspondientes por parte de itiBANA.

13. Pérdida de Puntos por mora o reducción de cupo

A partir del día 10 de mora, el cliente comenzará a perder puntos y se descontará o perderá 1 punto por cada día calendario adicional en mora, contado desde el día 10 y hasta que la obligación sea saldada o se alcance el límite de pérdida total de puntos. Esta medida busca fomentar el cumplimiento puntual de las obligaciones de crédito y mantener el valor de los beneficios otorgados por el programa.

El cliente beneficiario perderá automáticamente la totalidad de los puntos acumulados en el Programa de Fidelización itiGANA en cualquiera de los siguientes casos:

- a. Si incurre en una mora superior a ochenta (80) días calendario en el pago de cualquier obligación crediticia con itiBANA.
- b. Si su cupo de crédito es reducido al mínimo establecido por la entidad en el momento, ya sea por evaluación de riesgo, comportamiento financiero u otros criterios definidos en nuestras políticas internas de otorgamiento de crédito.
Esta medida busca reforzar la responsabilidad financiera y preservar la integridad y el valor de los beneficios ofrecidos dentro del Programa.

14. Pérdida de puntos por inactividad

Si un cliente beneficiario permanece inactivo por un periodo superior a 365 días consecutivos, es decir, sin créditos desembolsados, perderá automáticamente los puntos acumulados hasta esa fecha. Estos 365 días se cuentan desde la fecha del último desembolso.

itiBANA podrá enviar una notificación al cliente beneficiario a su correo electrónico registrado, informándole sobre la próxima expiración de sus puntos si no se registra actividad en su cuenta. El cliente beneficiario podrá evitar la pérdida de puntos realizando cualquier desembolso de crédito antes de cumplirse los 365 días de inactividad.

15. Máximo descuento aplicable

El cliente beneficiario no podrá recibir un descuento superior al 100% sobre ninguno de los conceptos o rubros establecidos por itiBANA en el marco del Programa de Fidelización itiGANA. En ningún caso los beneficios acumulados podrán generar un saldo a favor del cliente ni exceder el valor total del servicio, cargo o beneficio aplicable.

16. Penalización por mal uso

En caso de detectarse indicios de fraude, suplantación o uso indebido del programa, itiBANA iniciará una investigación interna. Durante este proceso, itiBANA se reserva el derecho de suspender temporalmente la participación del cliente beneficiario en el programa y la acumulación/redención de puntos. Una vez concluida la investigación y confirmada la irregularidad, itiBANA podrá suspender definitivamente al beneficiario del programa y anular los puntos acumulados, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. El cliente beneficiario tendrá derecho a presentar sus descargos y pruebas durante el proceso de investigación.

17. Vigencia del programa

El Programa de Fidelización itiGANA entrará en vigor a partir del 30 de junio de 2025. El programa tendrá una duración indefinida. No obstante, itiBANA se reserva el derecho de suspender o dar por terminado el Programa itiGANA en cualquier momento, informando a los clientes beneficiarios con una antelación mínima de treinta (30) días calendario a la fecha efectiva de finalización, a través de los canales de comunicación habituales (correo electrónico, mensaje de texto o whatsapp) y comprometido a actuar de buena fe en la toma de dicha decisión, priorizando el menor impacto posible en los clientes beneficiarios y garantizando sus derechos adquiridos hasta la fecha de terminación. En caso de terminación, los clientes beneficiarios contarán con un periodo de 30 días calendario para redimir los puntos acumulados, siempre que se encuentren activos y en cumplimiento de las condiciones vigentes al momento de la terminación. La terminación del Programa no afectará los derechos adquiridos de los usuarios respecto a los puntos acumulados y redimidos antes de la fecha efectiva de finalización, ni generará derecho a compensación o indemnización por expectativas.

18. Limitaciones y restricciones

Los presentes Términos y Condiciones, así como los beneficios otorgados en el marco del Programa de Fidelización itiGANA, son estrictamente personales, no son negociables, transferibles, ni heredables y no podrán ser canjeados por dinero en efectivo ni por ningún otro bien, servicio o contraprestación distinta a las expresamente autorizadas por itiBANA dentro del Programa itiGANA. Los beneficios del programa aplican únicamente al cliente beneficiario titular del crédito desembolsado y registrado como cliente beneficiario activo, no a codeudores ni terceros.

itiBANA no será responsable por retrasos o fallas en la ejecución del programa derivados de causas de fuerza mayor o caso fortuito. No obstante, se garantizarán los derechos adquiridos de los clientes beneficiarios conforme a las condiciones vigentes al momento de acumulación o redención de puntos.



Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la legislación colombiana. itiBANA se compromete a actuar con transparencia y buena fe en la ejecución del programa, garantizando los derechos de sus clientes beneficiarios.

19. reclamación o atención al cliente

Para dudas, reclamos o peticiones relacionados con el Programa de Fidelización, los clientes beneficiarios podrán comunicarse al correo contacto@itiBANA.com o a través del formulario de PQRS disponible en el portal web <https://itiBANA.com/contacto>. La respuesta será emitida en un plazo máximo de **15 días hábiles**.