

REGLAMENTO PARA CRÉDITOS DE LIBRANZA

El presente reglamento tiene por objeto regular los términos y condiciones del crédito libranza ofrecido por KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, así como, establecer de manera clara y expresa los derechos y deberes que tienen los deudores al adquirir este producto.

I. DEFINICIONES:

1. **Operador de Libranza o Acreedor:** KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, quienes se encuentran debidamente registrados en el RUNEOL (Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o Descuento Directo)
2. **Entidad Pagadora:** Entidad pública o privada que autoriza al operador de libranza o quien represente sus derechos para que pueda otorgar créditos en la modalidad de libranza o descuento directo, para las nóminas de empleados, pensionados o docentes, de acuerdo con lo establecido en el literal b del artículo 2 de la Ley 1527 de 2012.
3. **Beneficiario o Deudor:** Es la persona empleada, pensionada, titular del crédito, que se obliga a atender el pago de sus obligaciones a través de la modalidad de libranza o descuento directo. (En adelante EL CLIENTE)
4. **Cuentas por Cobrar:** Se trata de saldos pendientes de pago a favor de la entidad financiera, correspondientes a cobros diferidos derivados de la operación que forman parte de la deuda global del crédito, pero que no se dedujeron del monto inicial entregado al cliente (desembolso). Al no ser descontados en el desembolso inicial, la entidad financiera asume temporalmente estos costos, creando una obligación de cobro posterior para EL CLIENTE.
5. **Libranza o Descuento Directo:** La libranza es la autorización irrevocable y expresa que da el asalariado, pensionado o contratista a su empleador o entidad pagadora; para que realice un descuento de su salario, pensión u honorarios, con el objeto de que sea girado a favor de las entidades operadoras para atender los productos, bienes y servicios objeto de libranza.
6. **Capacidad de descuento.** Es el monto máximo permitido por ley que un empleador puede descontar de la nómina de un empleado o pensionado para el pago de un crédito.
7. **Tasa de interés:** La tasa de interés en un crédito es el costo adicional en porcentaje que se paga a la Entidad Operadora por el uso del dinero solicitado.
8. **Plazo:** El plazo en un crédito es el periodo de tiempo establecido en el contrato para que el prestatario devuelva la cantidad prestada más los intereses.
9. **Fianza.** Una fianza es una garantía (generalmente dinero o una propiedad) que asegura el cumplimiento de una obligación.
10. **Seguro de Vida Deudores:** es una póliza de protección financiera contratada por la entidad acreedora en calidad de **tomador y beneficiario principal** para

respaldar las obligaciones del cliente (**asegurado**). Su función es saldar el **monto adeudado del préstamo** ante la muerte del titular o, en el caso de trabajadores dependientes e independientes, ante una invalidez total y permanente. *(Cabe precisar que, para los clientes en condición de pensionados, la cobertura aplica únicamente por el riesgo de fallecimiento).*

11. **Periodo de incorporación:** Es el tiempo que transcurre desde la fecha del desembolso del dinero hasta la primera fecha en que se realiza el descuento del pago de la cuota del crédito directamente de la nómina.
12. **Carta de Notificación de Condiciones de Crédito:** Es el documento que el operador de libranza o acreedor envía al cliente para informarle sobre los términos, condiciones y características financieras bajo las cuales se le otorgará el crédito. Este documento puntualiza los detalles del préstamo para que el cliente pueda revisarlos y aceptarlos antes de formalizar el acuerdo.
13. **Proyección de Pagos:** La proyección de pagos en un crédito es un pronóstico de cuánto dinero deberá pagarse periódicamente para saldar un préstamo, considerando el capital inicial, la tasa de interés, los plazos y otros costos asociados.
14. **Retanqueo:** El retanqueo es la opción de modificar un préstamo existente para obtener un mayor monto de dinero. Al pagar las cuotas de un crédito, una parte del capital se va liberando. El retanqueo permite acceder a este capital liberado como un monto adicional.

II. CONDICIONES PARTICULARES DE LIBRANZA O DESCUENTO DIRECTO

1. Que exista un convenio técnico o acuerdo suscrito entre la Entidad Pagadora y ExcelCredit S.A y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1,
2. Que se establece un acuerdo formal entre el Beneficiario y la Operadora de Libranza, en donde esta última, se obliga a entregar una suma de dinero de acuerdo con la capacidad de descuento del Beneficiario; y este se obliga a reintegrar estos recursos con intereses bajo las condiciones previamente pactadas.
3. Que el beneficiario o deudor autorice de manera expresa e irrevocable a la Entidad Pagadora para que ésta efectúe el descuento directo de la respectiva libranza.
4. Que en ningún caso la tasa de interés correspondiente a los productos y servicios objeto de libranza supere la tasa máxima permitida legalmente.
5. Que la libranza se efectúe siempre y cuando el asalariado o pensionado no reciba menos del cincuenta por ciento 50 % del neto de su salario o pensión.
6. Que el beneficiario o deudor cuente con la capacidad de descuento en su desprendible de nómina.

III. CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO

3.1. MONTO Y PLAZO:

De acuerdo con la capacidad de descuento que tenga EL CLIENTE, este podrá seleccionar el monto de su crédito y el plazo del crédito, dentro de las condiciones que ofrece la operadora de libranza y conforme a sus necesidades financieras.

3.2. TASA DE INTERÉS REMUNERATORIO:

La tasa de interés remuneratoria que se aplicará al crédito será la que ExcelCredit S.A y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, le haya comunicado a EL CLIENTE el día del desembolso del crédito. La tasa de interés remuneratorio será fija y con base en esta se calcularán los intereses remuneratorios incluidos dentro de la cuota mensual y liquidados sobre el saldo de capital de la obligación crediticia. La tasa de interés de mora corresponderá a la máxima legal autorizada por las autoridades competentes, vigente en el momento de la causación y liquidación de los intereses de mora.

3.3. PERIODO DE INCORPORACIÓN

EL CLIENTE podrá tener un periodo de incorporación, el cual dependerá de la fecha en que se realice el desembolso del crédito y la fecha en que realmente se efectuó el primer descuento por la nómina de la Entidad Pagadora. El valor de los intereses y seguro de vida del periodo de incorporación serán capitalizados, es decir, se sumarán al capital de conformidad con el Decreto 1454 de 1989, de modo que los intereses se causarán sobre el valor de capital total que resulte de dicha sumatoria.

No obstante, el CLIENTE se encuentra en total libertad de realizar el pago de la cuota y de los intereses causados, mediante los canales habilitados por ExcelCredit S.A y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, situación en la cual, no se aplicará el periodo de incorporación.

Si el descuento de la cuota por nómina no opera, esta situación no exime a EL CLIENTE de su deber de cancelar de forma oportuna sus obligaciones, a través de los canales de recaudo dispuestos por ExcelCredit S.A y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1.

3.4. CUOTA MENSUAL:

Las cuotas serán fijas y corresponderán a las de las condiciones de crédito informadas a EL CLIENTE al momento de la aprobación. El pago de la cuota a capital junto con los intereses será mensual a partir del desembolso. La cuota estará

compuesta por el capital, los intereses remuneratorios, la prima del seguro de vida deudor y demás seguros en el caso en que EL CLIENTE los haya contratado.

3.5. DESCUENTOS POR NÓMINA:

En los eventos que no opere el descuento por nómina, se presente cesación de pagos y no se trasladen los recursos a KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, por cualquier circunstancia, esta situación no eximirá a EL CLIENTE de su deber de cancelar de forma oportuna sus cuotas mensuales, a través de los canales de recaudo dispuestos por KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A., esta información podrá ser consultada por EL CLIENTE en la página www.koa.co.

En caso de que EL CLIENTE cambie de Entidad Pagadora, se aplicará la continuidad de la autorización de descuento establecida en el artículo 7 de la ley 1257 de 2012.

3.6. PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA:

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, exigirá a todos los deudores que quieran acceder al crédito de libranza la constitución de una póliza de seguro de vida para deudores, que cubra el saldo de la deuda en caso de muerte o incapacidad total y permanente, dependiendo las condiciones de asegurabilidad.

Este seguro podrá tomarse a través de la Póliza Colectiva Grupo Vida Deudores con la que cuenta KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. de acuerdo con la información suministrada previamente, ofreciendo la posibilidad de que el valor de la prima sea cobrado de forma mensual dentro de las cuotas del crédito adquirido.

No obstante, EL CLIENTE por su parte, tiene la facultad de presentar una póliza de su preferencia con particularidades equivalentes o mejores, de otra aseguradora vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, previa aprobación y confirmación por parte de KOA COMPAÑÍA FINANCIERA S.A. de los criterios exigidos.

La cobertura de **Incapacidad Total y Permanente (ITP)** solo aplica si la solicitud fue realizada en calidad de empleado. **Para pensionados o beneficiarios de asignación de retiro, la cobertura se limita únicamente al amparo por muerte.**

Para los asegurados que hagan parte de regímenes especiales de calificación de invalidez, como magisterio, fuerzas militares, aviación etc, la acreditación del estado de ITP exige obligatoriamente la presentación de un dictamen de pérdida de capacidad laboral emitido por **las Juntas Regionales o Nacional de Calificación de Invalidez bajo el Manual Único de Calificación**, quedando expresamente excluidas las certificaciones o actas emitidas por **regímenes especiales** o de la Fuerza Pública. Para afectar el presente amparo se exigirá haber sido definida una

pérdida de capacidad laboral igual o superior al **50%** cuya causa haya sido ocasionada y se manifieste durante el amparo de la póliza y la misma no esté excluida.

3.7. FIANZA

KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 exigirá a todos los deudores que quieran acceder al crédito de libranza la constitución de una fianza que respalde el cumplimiento del pago de las obligaciones adquiridas con KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, la cual **podrá** tomarse a través del Fondo de Garantías con el que KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 tenga convenio, evento en el cual, EL CLIENTE realizará la vinculación directamente con el Fondo de Garantías de acuerdo con los términos y condiciones de la aceptación de la garantía que EL CLIENTE autorice a favor del Fondo de Garantías.

3.8. ESTUDIO DE CRÉDITO

El cobro por Estudio de Crédito corresponde al análisis de crédito y riesgo realizado por la entidad para todas las solicitudes de crédito y consistirá en **una tarifa fija (más IVA)** cuyo valor no dependerá del monto del crédito aprobado. Las tasas y tarifas vigentes podrán ser consultadas en cualquier momento en la página web <https://koa.co/tasas> y de manera física en las carteleras informativas de cada una de las oficinas comerciales.

3.9. APROBACIÓN DEL CRÉDITO:

La Entidad comunicará al CLIENTE la decisión de aprobación de la solicitud de crédito mediante una notificación formal. Dicha comunicación se dirigirá a los datos de contacto registrados por el CLIENTE. En caso de aprobación, y como requisito previo al desembolso de los recursos, La Entidad informará al CLIENTE las condiciones financieras y contractuales definitivas bajo las cuales fue otorgado el crédito. El desembolso estará supeditado a la aceptación expresa de dichas condiciones por parte del CLIENTE, quien en esta etapa tendrá la potestad de aceptarlas o de desistir de la solicitud sin penalidad alguna.

3.10. DESEMBOLSO:

El crédito de libranza será desembolsado a la cuenta designada por EL CLIENTE. una vez aprobada la operación, previa validación de la aceptación de los diferentes documentos que soportan el crédito. En caso de que EL CLIENTE no posea una cuenta, KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 procederá a realizar un pago por ventanilla a favor de EL CLIENTE, el cual podrá ser reclamado exclusivamente por este, en la entidad financiera indicada por KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, presentando su documento de identidad, previa notificación a EL

CLIENTE por parte de KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, a través de los canales dispuestos para tal fin. Si la capacidad de descuento o las condiciones financieras de EL CLIENTE cambian, al momento de realizar el desembolso KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 podrá desembolsar un menor monto al solicitado y/o anular el crédito de libranza.

EL CLIENTE deberá autorizar las condiciones pactadas en la “Carta de Notificación de Condiciones de Crédito”, la cual deberá estar firmada por EL CLIENTE en señal de aceptación de las condiciones ofrecidas por KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1.

En el caso que el desembolso del crédito incluya consolidación de deudas, KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 se compromete a realizar el pago de estas por los medios y bajo las condiciones establecidas por la otra entidad. No obstante, si esta entidad exige la cancelación directa por parte de EL CLIENTE deudor, éste se compromete a realizar directamente el pago de su obligación y deberá aportar a KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 el soporte de pago de las obligaciones con el fin de legalizar el pago de estas carteras. Consecutivamente, KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 efectuará el abono del remanente a EL CLIENTE, de acuerdo con la solicitud de desembolso realizada por este.

Si EL CLIENTE no hace uso de los recursos que KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 ponga a su disposición, no lo exime de la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones con KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1. Sin embargo, EL CLIENTE podrá realizar el pago anticipado del crédito, junto con intereses, gastos, seguros, honorarios y demás conceptos que sean generados.

En los casos de consolidación de deudas, si EL CLIENTE no reclama el remanente, el crédito será liquidado por el valor total de las compras de cartera más los demás conceptos e intereses generados.

EL CLIENTE podrá ejercer el derecho de retracto en cualquier etapa del proceso de solicitud, estudio y aprobación de crédito, siempre que no haya recibido el desembolso del dinero.

3.11. RETANQUEOS

KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 podrá ofrecer a EL CLIENTE operaciones internas de retanqueo con el fin de adquirir recursos adicionales, cuyos beneficios, condiciones y políticas podrán ser consultadas en cualquier momento por EL CLIENTE en la página web www.koa.co.

3.12. PROYECCION DE PAGOS

Al otorgarse el crédito, se remitirá al correo electrónico de EL CLIENTE la proyección de pagos detallada. Debido a que el recaudo se realizará por Libranza, el crédito mantendrá una cuota y una tasa de interés fijas.

3.13. ABONOS A CAPITAL Y CANCELACIÓN TOTAL DEL CRÉDITO:

EL CLIENTE en cualquier momento podrá realizar abonos a capital disminuyendo el plazo o el valor de la cuota, para lo cual deberá dar cumplimiento a los requisitos y los procedimientos que están publicados en página web: www.koa.co/faq/manual de instrucciones para la realización de abonos extraordinarios a capital, los cuales podrán ser consultados por EL CLIENTE en cualquier momento. En todo caso, EL CLIENTE dará instrucciones a KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, respecto a la forma de aplicar los abonos parciales directos a la obligación y deberá cumplir con los requisitos exigidos por su Entidad Pagadora para tal fin.

De igual manera, EL CLIENTE también podrá cancelar el crédito anticipadamente, sin ninguna sanción por prepago, con excepción de las obligaciones que individualmente o en forma conjunta superen los ochocientos ochenta (880) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes, de acuerdo con la normatividad vigente. En caso de realizar el prepago de la obligación dentro del certificado de saldo que expida KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, se incluirá saldo a capital, los intereses y seguro de vida que se hayan causado y los demás descuentos que se hayan generado desde el momento del desembolso hasta la cancelación efectiva de los recursos a favor de KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1. EL CLIENTE deberá validar la fecha máxima de pago del certificado y tener en cuenta que el saldo de la obligación corresponde al valor adeudado a esta fecha.

En todo caso, KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 pondrá a disposición de EL CLIENTE toda la asesoría a través de sus oficinas o página web, para brindar la información necesaria para que EL CLIENTE tenga clara la información y así pueda tomar decisiones para los abonos extraordinarios o la cancelación total del crédito.

Posterior al pago total de la obligación, EL CLIENTE podrá solicitar a través de las oficinas y el portal web, el paz y salvo de la deuda.

3.13 COBRO PREJUDICIAL

En caso de cobro prejudicial o judicial, estarán a cargo de EL CLIENTE todos los gastos originados en el proceso de cobranza, incluyendo los gastos de honorarios

que se causen en el proceso. Con la suscripción del presente reglamento, EL CLIENTE manifiesta que conoce y acepta las políticas de cobranza judicial y extrajudicial. Para más información sobre los procesos y las tarifas correspondientes, EL CLIENTE podrá consultarlo en la página web de la entidad www.koa.co.

3.14. COMPENSACIÓN.

KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, tendrá la facultad de compensar los saldos que se encuentren a favor de EL CLIENTE, para aplicarlos a las obligaciones en mora a cargo de EL CLIENTE. En los casos que no se encuentren permitidos por la ley.

IV DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

4.1. OBLIGACIONES DE “KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. Y/O PATRIMONIO AUTÓNOMO EXCELCREDIT 1”

KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Entregar los recursos previamente aprobados de acuerdo con las políticas internas y a la capacidad de descuento de EL CLIENTE al momento del desembolso, lo cual será informado a EL CLIENTE por los medios que KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 disponga para tal fin.
- b. Cumplir con las demás obligaciones señaladas en el Reglamento, en las leyes 1328 de 2009, 1527 del 2012, 1902 de 2018 y demás normas que las reglamenten, complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

4.2. DERECHOS DE “KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. Y/O PATRIMONIO AUTÓNOMO EXCELCREDIT 1”:

KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, tendrá los siguientes derechos:

- a. Recibir el pago de las cuotas mensuales que se deriven del crédito otorgado.
- b. Declarar vencido el plazo la obligación y a exigir el pago total de la misma, así como realizar las gestiones de cobranza que considere pertinentes.
- c. Reportar el incumplimiento de EL CLIENTE ante las Centrales de Riesgo, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE.
- d. Los demás que le otorguen la legislación comercial y financiera vigente.

4.3. OBLIGACIONES DE “EL CLIENTE”

EL CLIENTE tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Realizar los pagos de acuerdo con las condiciones iniciales en que fue otorgada la obligación.
- b. Actualizar sus datos por lo menos una vez al año y notificar todo cambio de dirección de correspondencia y número de contacto mediante los canales dispuestos por KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 para tal fin.
- c. Cuando EL CLIENTE cambie de Entidad Pagadora, deberá informar de manera inmediata esta situación a KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1. De no hacerlo, en cualquier momento KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 podrá solicitar a la nueva Entidad Pagadora la continuidad del descuento, de conformidad con la ley 1527 de 2012 y demás normas que regulen la materia.
- d. Cumplir con las demás obligaciones señaladas en el Reglamento, en las leyes 1480 de 2011, 1527 del 2012, 1902 de 2018 y demás normas que las reglamenten, complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

4.4. DERECHOS DE “EL CLIENTE”:

El CLIENTE tendrá derecho a:

- a. Elevar solicitudes respetuosas sobre el estado de sus productos.
- b. Solicitar información sobre calificación de riesgo que KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, le asigne en relación con las obligaciones a su cargo, y a presentar las observaciones o requerimientos que estime pertinentes en relación con la misma.
- c. Actualizar sus datos personales y elegir los canales de contactabilidad.
- d. A recibir información cierta, suficiente, clara y oportuna.

V. SARLAFT

En cumplimiento de su obligación legal de prevenir el riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 podrá dar por terminada la relación contractual con EL CLIENTE y ejercer las acciones a las que legalmente haya lugar en cualquier momento y sin previo aviso, cuando el(los) CLIENTE(S): i) haya(n) sido incluido(s) en una lista restrictiva o vinculante o, ii) cuando haya(n) sido sancionado(s) o condenado(s) en cualquier instancia por las autoridades

nacionales o internacionales, de manera directa o indirecta, por conductas ilícitas relacionadas con el Lavado de Activos o la Financiación del Terrorismo y sus delitos fuente.

VI TERMINACIÓN Y VIGENCIA

El presente REGLAMENTO comenzará a regir a partir del otorgamiento del crédito y estará vigente mientras EL CLIENTE mantenga esta calidad y sustituye en su integridad cualquier acuerdo, convenio o contrato, relacionado con la utilización de los productos de crédito que lo vinculen actualmente a KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 y que hayan sido suscritos por EL CLIENTE con anterioridad al presente REGLAMENTO. Este reglamento es vinculante para las partes y se encuentra a disposición de EL CLIENTE en www.koa.co junto con los demás parámetros que regulan la libranza, los cuales hacen parte de este documento.

KOA podrá dar por terminado en forma unilateral la relación comercial con EL CLIENTE en los siguientes eventos, que constituyen causales objetivas y razonables atribuibles a EL CLIENTE:

- a. Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de los productos y/o servicios financieros ofrecidos por KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1.
- b. Reporte en la lista OFAC o similares.
- c. Renuencia para suministrar o actualizar información, o suministrarla en forma incompleta o inexacta.
- d. Renuencia a no justificar sus movimientos bancarios.
- e. No pertenecer al mercado objetivo de KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1
- f. Desarrollar actividades que generen algún tipo de riesgo para KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1
- g. Utilizar los productos y/o servicios financieros para la celebración de operaciones no coherentes con la actividad desarrollada.
- h. Negarse a adoptar las medidas de seguridad y/o control que KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 le establezca y comunique para el manejo de sus productos y/o servicios financieros.
- i. Aportar documentos falsos total o parcialmente.
- j. Rechazar las modificaciones que KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 le notifique.

VII. ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO

El CLIENTE acepta expresamente los términos y condiciones del presente reglamento para lo cual simplemente bastará con la aceptación del crédito. - EL CLIENTE declara

haber recibido el presente reglamento, obligándose a leerlo, conocerlo y consultarlo en desarrollo de las operaciones que realice, sin perjuicio de haber recibido de parte de KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, una clara, cierta y adecuada ilustración respecto de los productos y/o servicios financieros que ofrece, incluyendo sus costos, los derechos y las obligaciones que adquiere, y cuyas condiciones especiales se detallan más adelante.

KOA ha puesto a disposición de EL CLIENTE, a través de su página web www.koa.co el texto del presente REGLAMENTO y campañas de educación financiera sobre el manejo de sus productos y/o servicios financieros y el CLIENTE se encuentra en el deber legal de atender y consultar, como una práctica de protección propia.

Las modificaciones que KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1 realice al presente reglamento, se informarán a EL CLIENTE a través de su página web www.koa.co, indicando el plazo con el que cuenta EL CLIENTE, para aceptar expresamente la modificación, o para que, en forma de aceptación tácita, realice alguna operación relacionada con los productos y/o servicios financieros objeto de modificación.

VIII. FIRMA ELECTRÓNICA.

EL CLIENTE podrá utilizar firma electrónica para el proceso de vinculación del producto de libranza, a través de los medios y canales que ofrece KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1., siempre que se realice bajo las condiciones establecidas en la ley y las políticas internas de KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1., razón por la cual, la firma electrónica fijada en un mensaje de datos vincula a EL CLIENTE y lo obliga en los términos de este.

IX. CANALES DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

EL CLIENTE tiene derecho a presentar de manera respetuosa peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante KOA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o Patrimonio Autónomo ExcelCredit 1, a través de los siguientes medios:

Página WEB:	www.excelcredit.co
Correo electrónico:	servicioalcliente@koa.co
WhatsApp:	315 770 6670
Línea de atención	01 8000 18 4095 y (601) 745 4095

Para cualquier solicitud que sea competencia del Defensor del Consumidor Financiero, el CLIENTE podrá contactar directamente a Serna & Rojas Asociados. Los canales de contacto disponibles para tal fin son los siguientes:

- E-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com
- Dirección: Carrera 16A #80-63. Edificio Torre Oval Oficina 601, Bogotá
- D.C. Teléfono: (601) 4898285
- Sitio web: www.defensoriasernarojas.com