

Cartilla

PREGUNTAS FRECUENTES

# CONSUMIDORES FINANCIEROS





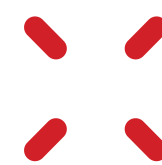
# Señor *Consumidor Financiero*

Sabemos que además de la información entregada y disponible en nuestros canales de atención, pueden surgir algunas dudas sobre los productos y servicios que ofrece Bancamía, por lo que a continuación encontrará algunas de las preguntas o inquietudes más frecuentes, junto con la respuesta que esperamos sea de utilidad:

# CRÉDITOS



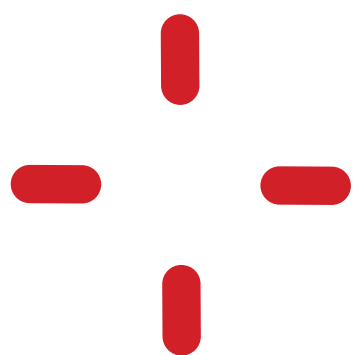
Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**



## ¿Qué es un *microcrédito*?

Es una modalidad de crédito para el financiamiento de microempresarios, cuyo saldo total de endeudamiento no puede superar los 120 SMLMV al momento de su aprobación, y donde el principal origen de los recursos para el pago del crédito sean los ingresos de la actividad productiva que desarrolla el microempresario.

Adicional, es preciso aclarar que, “el saldo total de endeudamiento” corresponde al monto total de las obligaciones a cargo de la microempresa con el sector financiero u otros sectores, registradas en las Centrales de Información Financiera, excluyendo créditos hipotecarios y adicionando el valor del microcrédito a desembolsar.



## ¿Cómo saber si mi negocio es una *microempresa*?

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, el tamaño empresarial se define de acuerdo al valor de los ingresos por actividades ordinarias anuales (ventas), que podrá variar conforme al sector económico en el cual la empresa desarrolle su actividad, de la siguiente manera:



**SECTOR MANUFACTURERO:** Ingresos por ventas anuales inferiores o iguales a **23.563 UVT(\*)**.



**SECTOR SERVICIOS:** Ingresos por ventas anuales inferiores o iguales a **32.988 UVT(\*)**.



**SECTOR DE COMERCIO:** Ingresos por ventas anuales inferiores o iguales a **44.769 UVT(\*)**.

(\*) UVT = Unidad de Valor Tributario, que es definida anualmente por la DIAN, y para el 2021 es de \$36.308 pesos.

## ¿Cómo saber qué microcrédito puedo *solicitar en Bancamía?*

Los Ejecutivos de Desarrollo Productivo de Bancamía visitan el negocio del solicitante y reúnen la información necesaria para establecer las necesidades de financiación, lo anterior, con el propósito de efectuar un análisis de la actividad realizada, capacidad de pago, forma de pago (amortización) que más se ajuste a las necesidades del solicitante, y cualquier otra condición que el Banco pueda determinar para tomar la decisión sobre si es viable o no realizar el otorgamiento del crédito solicitado.

Aquí podrá consultar el portafolio de productos y servicios de nuestra Entidad:

<https://www.bancamia.com.co/products/category/credito>



## ¿Cuáles son los costos asociados a *un microcrédito?*

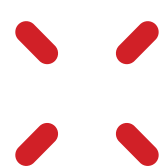
Cuando se adquiere un microcrédito, hay diferentes conceptos, costos y comisiones que son cobrados por el Banco de conformidad con lo previsto en la Ley:

- a** **Capital** prestado.
- b** **Intereses corrientes o remuneratorios:** Es el valor que Bancamía cobra a sus clientes por el capital prestado, durante el plazo otorgado para el pago del mismo, y que se genera durante la vigencia del crédito.
- c** **Comisión Mipyme:** Es el valor que la Ley autoriza cobrar a las entidades de microfinanzas como Bancamía, con la finalidad de incentivar el otorgamiento de financiación a microempresarios a través de microcréditos formales. Con esto, de alguna manera se reconoce el mayor costo y riesgo implícito que hay en el otorgamiento de microcréditos respecto a otras modalidades de crédito. Esta comisión autorizada por la Ley, remunera las actividades especiales y específicas relacionadas con el estudio de la solicitud de crédito, como visitas técnicas al negocio, seguimiento, educación financiera, verificación de referencias, asesoría especializada sobre la actividad y las gestiones de recuperación que adelantará directamente Bancamía (Diferente a la cobranza de créditos en mora que se realiza a través de entidades especializadas).

Esta Comisión será cobrada en microcréditos cuyo valor máximo sea de 25 SMLMV al momento del desembolso, o de forma periódica durante la vigencia del crédito. Su valor es fijado por la ley, y corresponde a:

- 7.5% anual sobre el saldo del crédito: Para créditos inferiores a 4 SMLMV.
- 4.5% anual sobre el saldo del crédito: Para créditos iguales o superiores a 4 SMLMV y hasta 25 SMLMV.

**Nota:** A este valor se suma el impuesto IVA que tiene como destino al Gobierno Nacional.





- d** **Comisión de Apertura de Crédito:** Remunera al Banco la disponibilidad del dinero puesto a disposición de los clientes desde la aprobación del crédito y hasta el momento en que se realice el desembolso. Es importante tener en cuenta que esta comisión se descuenta al momento del desembolso, por una única vez; y no se reputa para ningún efecto como intereses.
- e** **Comisiones por garantías:** Remuneran el servicio que prestan los fondos especializados que respaldan el pago de los créditos. Estos fondos pueden ser el Fondo Nacional de Garantías, el Fondo Agropecuario e Garantías, USAID, u otros con los que Bancamía trabaje en el futuro.
- f** **Seguro de Vida Deudores:** Es un seguro obligatorio para los créditos, cuyo objetivo es cubrir el saldo insoluto de la deuda en caso de muerte, incapacidad total y/o permanente o desmembración del deudor. En estos seguros el beneficiario es Bancamía, de tal manera que, en caso de presentarse un siniestro, la compañía aseguradora pagará a Bancamía el saldo de la deuda.
- g** **Intereses de mora:** Es un valor que se cobra por el retraso en el pago o pago parcial de una o más cuotas del crédito.
- h** **Gastos u Honorarios por Cobranza prejurídica o jurídica:** Es un valor que se cobra por la actividad de recuperación de las obligaciones no pagadas oportunamente, para lo cual el Banco se apoya en empresas especializadas en esta gestión. Vale la pena aclarar, que esta gestión de cobranza con agentes externos no es remunerada por la Comisión Mipyme.



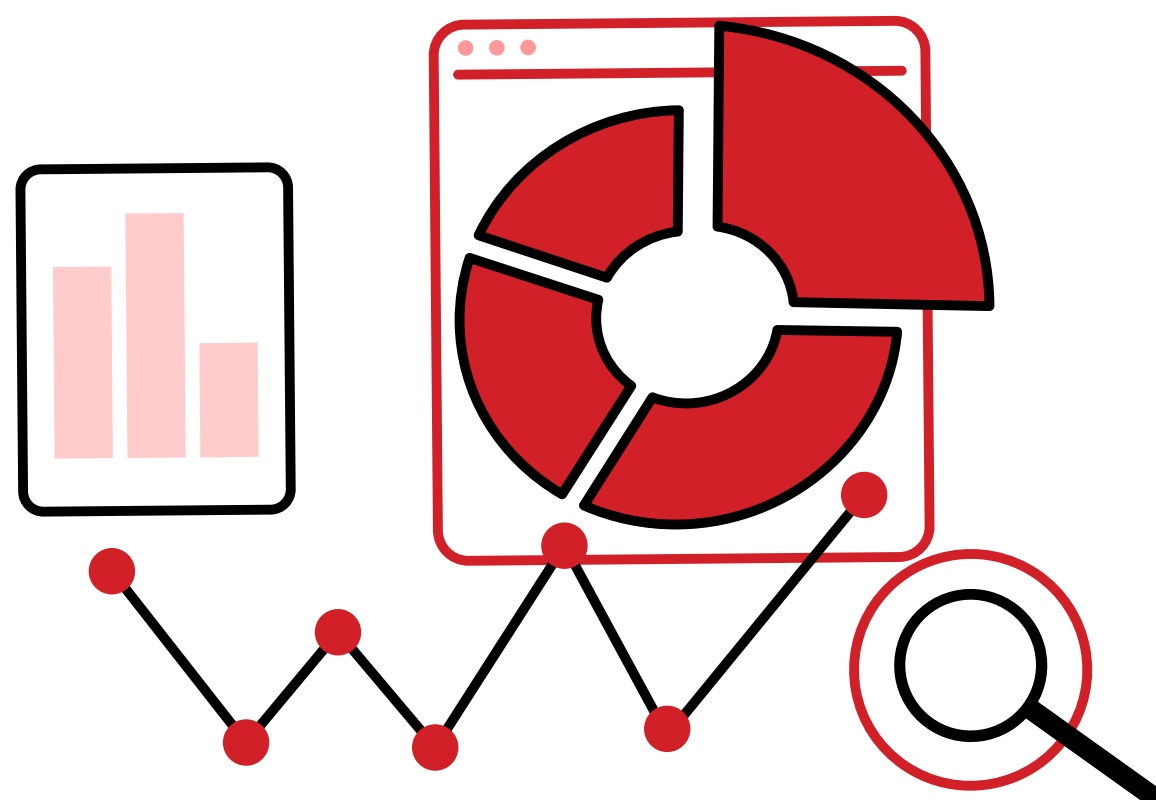
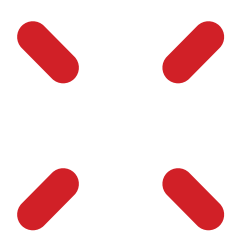
## ¿Qué sucede si dejo de pagar *un crédito que tiene garantía?*

Si el crédito adquirido con Bancamía tiene alguna garantía, como por ejemplo codeudor, Bancamía procederá a realizar los cobros al codeudor.

Si la garantía adquirida corresponde uno de los fondos especializados con los que trabaja el Banco (Como el Fondo Nacional de Garantías – FNG, el Fondo Agropecuario de Garantías – FAG o la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID), Bancamía adelantará la reclamación a estos fondos especializados. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en ningún caso

los fondos no pagan el sado total de la deuda, sino un porcentaje de acuerdo con lo pactad en la respectiva garantía, normalmente hasta el cincuenta por ciento (50%) del saldo a capital de la deuda a la fecha de la reclamación.

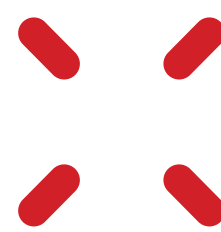
Además, es en los casos en los que los fondos especializados se vean en la obligación de pagar la garantía como consecuencia del incumplimiento en los pagos de un crédito, tendrán derecho a cobrar al cliente de Bancamía las sumas pagadas, es decir, quedan como acreedores de los créditos por el valor que ellos hayan pagado.



## ¿La Comisión Mipyme y la Comisión *de Apertura de Crédito son lo mismo?*

No. La Comisión Mipyme brinda una remuneración al Banco por el acompañamiento a los microempresarios durante la colocación y administración del crédito, como son las visitas técnicas a los negocios, seguimiento, educación financiera, estudio de la operación, verificación de referencias, cobranza especializada, entre otros.

Por su parte, la Comisión de Apertura de Crédito se causa por el hecho de mantener disponible una suma de dinero por un plazo fijo o indeterminado, que para el caso de Bancamía, es de 30 días después de la aprobación de los créditos.



## ¿Cómo se aplican los pagos *realizados a un crédito?*

La discriminación de los pagos es la siguiente:


 **1.** IVA de las comisiones

 **2.** Comisiones

 **3.** Seguros

 **4.** Intereses de Mora

 **5.** Intereses Corrientes

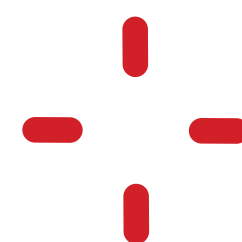
 **6.** Y por último al Capital del crédito

## ¿Cómo proceder si estoy en mora *en el pago de un crédito?*

Bancamía ofrece diferentes alternativas y/o beneficios para normalizar las obligaciones que presentan mora, las cuales dependen de la cantidad de tiempo que el crédito haya estado sin pagarse y de las condiciones particulares de cada caso. No obstante, el titular del crédito podrá realizar acuerdos de pago o acceder a alternativas de normalización de las obligaciones de acuerdo con las campañas establecidas por el Banco.

Adicional, Bancamía pone a disposición una línea telefónica gratuita a nivel nacional denominada Lineamía 01 8000 126 100, así como de su red de oficinas y sus entidades especializadas en cobranza que contactarán a los deudores o cuyos datos se pueden solicitar en la oficina de Bancamía más cercana, con la finalidad de obtener información sobre las alternativas de pago y beneficios con respecto a las obligaciones en mora.

## ¿Puedo cancelar de manera *anticipada un crédito?*



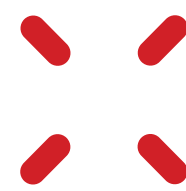
Sí. Todos los clientes pueden realizar abonos parciales o totales a sus créditos en cualquier día del mes, sin restricción alguna y sin incurrir en penalidades. Si el pago anticipado se realiza de manera parcial, el cliente tendrá la opción de elegir si con el valor abonado se reduce el valor de las cuotas siguientes o se disminuye el

plazo del crédito.

Los abonos mencionados, se podrán realizar a través de los canales indicados en la página web del Banco, como Banca Móvil, Oficina Virtual, Corresponsales, Red Baloto y SuperGiros, y también en nuestra Red de Oficinas a nivel nacional.



# ¿Qué hacer si un familiar tiene un crédito con Bancamía y fallece o presenta alguna incapacidad *para seguir laborando?*



Debe acercarse a cualquiera de las Oficinas de Bancamía y solicitar la reclamación del Seguro de Vida Deudores, que cubre el saldo insoluto de la deuda en caso de muerte o Incapacidad Total y Permanente o Desmembración.

Para reclamación por causa de muerte, deberá aportar los siguientes documentos:

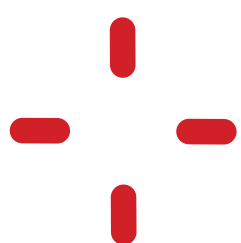
- » Formulario para la radicación de siniestros.
- » Copia de la cédula del deudor.
- » Registro Civil de defunción del deudor.
- » Historia clínica completa (para los casos que superen el límite automático que no ampara preexistencias).
- » Acta de levantamiento de cadáver en caso de muerte accidental (para las personas que superen el amparo automático que no ampara preexistencias).

Para reclamación por Incapacidad Total y Permanente, deberá aportar los siguientes documentos:

- » Formulario para la radicación de siniestros.
- » Calificación de invalidez emitida por la ARL, AFP, EPS Junta regional de Invalidez o aquellas emitidas para personas que pertenezcan al régimen de excepción, que indique fecha de dictamen y porcentaje de pérdida de capacidad laboral.
- » Copia del documento de identidad del deudor.
- » Historia clínica completa.

Para reclamación por Desmembración se deberán aportar los siguientes documentos:

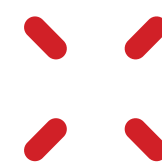
- » Formulario para la radicación de siniestros.
- » Copia del documento de identidad del deudor.
- » Historia clínica completa (del momento de accidente si es el caso).
- » Exámenes de diagnóstico de la patología.



# AHORRO E INVERSIÓN



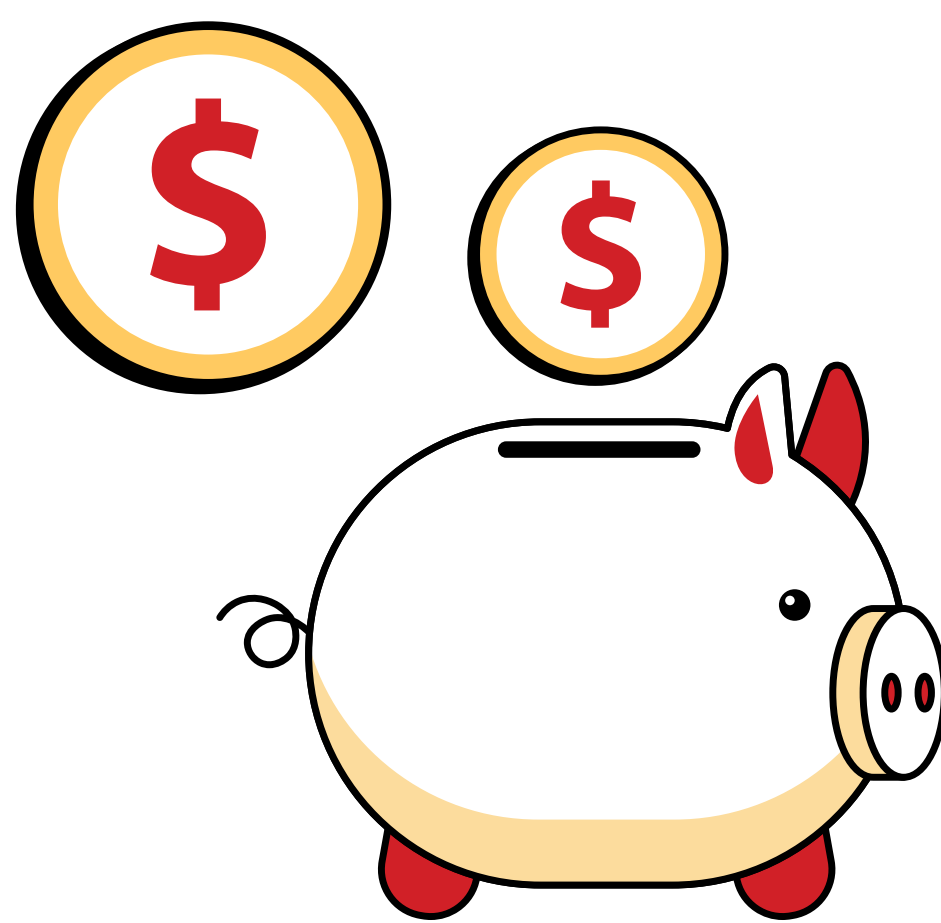
Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**



## ¿Qué productos ofrece ***Bancamía para ahorrar e invertir?***

Bancamía cuenta con una oferta de diferentes productos como Cuentas de Ahorro, CDT y Depósitos de Bajo Monto.

Esta oferta se puede consultar en el siguiente enlace de nuestra página web:  
<https://www.bancamia.com.co/products/category/cuenta-de-ahorros>



## ¿Cómo se protegen los dineros que ***yo ahorre o invierta en Bancamía?***

Además de las medias de seguridad propias de una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, los recursos que se depositen en Bancamía quedan automáticamente cubiertos por el Seguro de Depósitos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFIN.

- » Objeto del Seguro de Depósitos: Proteger a los ahorradores colombianos frente a la eventual liquidación de una entidad inscrita en FOGAFIN y garantiza a los depositantes la recuperación de sus ahorros.
- » Este seguro es automático, gratuito, y se adquiere cuando se contrata un producto amparado con Bancamía.
- » Productos cubiertos por el seguro: En Bancamía están cubiertos las Cuentas de Ahorros, los CDTs, y los Depósitos de Bajo Monto.
- » Valor máximo asegurado por este seguro: Hasta \$50 millones.





## ¿Se puede obtener rentabilidad del dinero ahorrado o invertido en ***los productos ofrecidos por Bancamía?***

Claro!, por todos los dineros que una persona ahorre o invierta en productos de Bancamía, recibe como remuneración la tasa de interés que se haya pactado o la que Bancamía esté pagando en el respectivo producto. Esas tasas de interés se podrán consultar en la sección de tasas de interés para Cuentas de Ahorro, CDT y Depósitos de Bajo Monto en el siguiente enlace:

**<https://www.bancamia.com.co/productos/tasas>** o en las carteleras ubicadas en nuestras oficinas a nivel nacional.

## ¿Se debe mantener un saldo mínimo en la Cuenta de Ahorros o Depósito ***de Bajo Monto?***

No, en cualquier momento se podrá disponer de la totalidad del dinero depositado en la Cuenta de Ahorros o en un Depósito de Bajo Monto.

## ¿Se pueden efectuar transacciones ***en cualquier Oficina del país?***

Sí, Bancamía tiene a disposición de sus clientes y usuarios una Red de oficinas a nivel nacional para realizar consignaciones, transferencias, retiros y demás transacciones que se requiera. Además, también se podrán realizar depósitos, pagos y retiros a través de los Corresponsales, Red Baloto y SuperGiros.

Consulte las Oficinas o Corresponsales más cercanos en:

**<https://www.bancamia.com.co/ubicacion>**





## ¿Si un familiar tiene una cuenta de ahorros, CDT o Depósito de Bajo Monto y fallece, *se puede solicitar el saldo de alguno de estos productos?*

Sí, el saldo de cualquiera de estos productos se puede solicitar en la Oficina donde haya sido abierto, anexando copia del Registro Civil de defunción del cliente fallecido y copia del documento que acredite la calidad de heredero/reclamante (como el Registro Civil de Matrimonio, Registro Civil de Nacimiento, etc.).

Adicional, de acuerdo con el monto del saldo de cada producto, se deberán entregar en la Oficina los documentos indicados en las siguientes listas de chequeo, las cuales se podrán descargar en el siguiente enlace:

<https://www.bancamia.com.co/servicio-clientes/>

- » Lista de chequeo FB-PSF-019: Saldos hasta 1/2 SMLMV
- » Lista de chequeo FB-PSF-025: Saldos superiores a 1/2 y hasta 2 SMLMV
- » Lista de chequeo FB-PSF-026: Saldos superiores a 2 y hasta 10 SMLMV
- » Lista de chequeo FB-PSF-027 Saldos superiores a 10 SMLMV y hasta el límite autorizado por la SFC para entregas de saldos sin juicio de sucesión.
- » Lista de chequeo FB-PSF-028 Saldos superiores al límite autorizado por la SFC para entrega de saldos.

## ¿Cómo proceder ante la destrucción, *extravió, daño, o hurto de un CDT?*

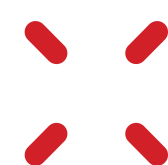


Se debe solicitar a Bancamía la Cancelación y Reposición del CDT, es decir, que el destruido, extraviado, dañado o hurtado quede sin efectos y se le entregue uno nuevo en su reemplazo.

Para adelantar este trámite, debe entregar los siguientes documentos en la Oficina donde se constituyó el CDT, de acuerdo con su valor, así:

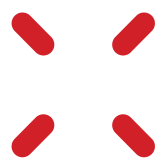
### CDT inferior a 1 SMLMV:

- » Copia de la denuncia de pérdida o robo interpuesta ante autoridad competente la cual debe incluir: Número del CDT, nombre del titular, nombre del banco emisor (Bancamía S.A.) y el valor del mismo.
- » Formato de Solicitud de Cancelación y Reposición de Títulos Valores (que le entregará Bancamía) diligenciado y firmado.



**CDT igual o superior a 1 SMLMV:**

- » Página de la publicación de un aviso en un periódico de circulación nacional, como lo ordena el Art. 398 del Código General del Proceso, donde se vea claramente el periódico en el que fue publicado, el aviso y la fecha en que fue publicado.
- » Este es el texto sugerido para el aviso:
- » El CDT No. \_\_\_\_\_ emitido el \_\_\_\_\_[fecha] por BANCAMÍA S.A., por la suma de \$\_\_\_\_\_ a nombre de \_\_\_\_\_ [titular o titulares], a un plazo de \_\_\_\_ días/meses, a una tasa de \_\_\_\_% fue extraviado/hurtado. Notificaciones para oposición: Carrera 9 No. 66-25 Bogotá o **notificacionesjud@bancamia.com.co**
- » Copia de la denuncia de pérdida o robo interpuesta ante autoridad competente la cual debe contener: Número del CDT, nombre del titular, nombre del banco emisor (Bancamía S.A.) y el valor del mismo.
- » Formato de Solicitud de Cancelación y Reposición de Títulos Valores (que le entregará Bancamía) diligenciado y firmado.

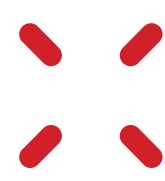


# GIROS INTERNACIONALES



Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**

## ¿Se pueden recibir giros *del exterior en Bancamía?*



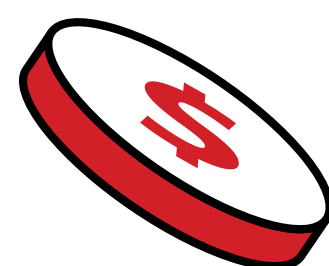
Sí, los puede recibir vía Western Union y cobrarlos en cualquiera de las Oficinas de Bancamía a nivel nacional, o también puede recibirlos directamente en una Cuenta de Ahorros o Depósito de Bajo Monto.

Es importante mencionar que el monto máximo del giro que se puede cobrar a través de Bancamía es de USD 2.000. Si el valor del giro supera este monto, se deberá reclamar directamente en un punto de Western Union.



## ¿Qué se requiere para cobrar un giro *del exterior en las oficinas de Bancamía?*

Acercarse a la ventanilla de una de las Oficina de Bancamía y presentar el código MTCN entregado para reclamar el giro, así como el documento de identificación.



## ¿Reclamar un giro internacional *en Bancamía tiene algún costo?*

No, el cobro de giros en nuestras oficinas no tiene ningún costo.



## ¿Se cobra GMF (4 x 1.000) por *el retiro de giros en Bancamía?*



No, el cobro de giros del exterior en nuestras oficinas no genera cobro del GMF o 4x1.000.



# SEGUROS



Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**

## ¿Los seguros que me ofrece Bancamía *son emitidos por esa entidad?*

No. En estos casos las compañías aseguradoras con las que Bancamía previamente haya suscrito un contrato, usan nuestra red de oficinas para comercializar sus seguros.

Es decir que los seguros se pueden adquirir a través de nuestras Oficinas, pero los responsables de atender cualquier reclamación en relación con los seguros son las compañías aseguradoras que los proveen.

Toda la información sobre los planes, coberturas y costos de los seguros se pueden consultar en: <https://www.bancamia.com.co//products/category/seguros>

## ¿Es obligatorio adquirir *alguno de estos seguros?*

No. Las compañías aseguradoras a través de Bancamía ofrecen un portafolio de pólizas de seguro que son de carácter voluntario.

No obstante, para las operaciones de crédito sí es obligatorio contar con un seguro de vida deudores, que tiene como propósito cubrir el saldo total del crédito en caso de que el titular esté imposibilitado para hacerlo, a causa de muerte o de Incapacidad Total y Permanente (ITP). Para que opere este seguro se deberán verificar los requisitos pactados en la respectiva póliza.

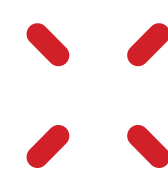


# BANCA MÓVIL



Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**

## ¿Qué es la aplicación *Banca Móvil de Bancamía?*



Es un canal de prestación de nuestros servicios informativos y transaccionales, al que se puede acceder a través de su teléfono celular con conexión a internet. Es decir que cualquier cliente puede usar esta APP para acceder a sus productos y realizar transacciones desde cualquier lugar, sin tener que desplazarse hasta una oficina.

**Nota:** Al ser cliente Claro o Movistar, no se requiere tener plan de datos para acceder a la aplicación de Bancamía, pues el Banco asume el costo de la navegación en la APP.

## ¿Cómo puedo registrarme para usar *la aplicación Banca Móvil de Bancamía?*

- » El registro se debe realizar de manera presencial en una de las Oficinas de Bancamía.
- » En la oficina, nuestros colaboradores brindarán el apoyo necesario, previa validación de la identidad del solicitante.
- » Una vez se haya validado la identidad, se habilitará el canal y se hará envío de un código de confirmación al celular para realizar el proceso de registro en la Aplicación.
- » Se deberá ingresar a la Aplicación con el número de cédula y el código de confirmación que haya recibido vía mensaje de texto.
- » Finalmente, se deberá ingresar la nueva clave y contestar las preguntas de seguridad.

## ¿Por qué el registro en la aplicación Banca Móvil debe realizarse *de manera presencial?*

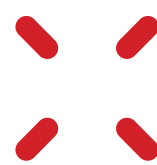
El proceso de registro actual requiere de la presencia física del titular para validar su identidad y así mantener la seguridad de sus productos. No obstante, en el futuro Bancamía espera tener otras alternativas igualmente seguras para el registro.

## ¿Tiene algún costo el registro *o el uso de la aplicación?*

No, instalar y usar la aplicación no tiene ningún costo (salvo el de navegación en internet para clientes que no sean usuarios de Claro o Movistar).







## ¿Cómo obtengo la Aplicación ***Banca Móvil de Bancamía?***

Debe ingresar a la tienda “Play Store” o “App Store”, según el sistema operativo de su celular; buscar nuestra Aplicación ingresando “Bancamía” en la opción de búsqueda y luego realizar la descarga en el celular siguiendo los pasos que aparecerán en la pantalla de su celular.

## En caso de cambiar el número celular, ¿Qué debo hacer para continuar utilizando ***la Banca Móvil de Bancamía?***

Deberá acercarse a la oficina más cercana o comunicarse a la línea telefónica Lineamía 01 8000 126 100 para realizar la actualización de datos.

## ¿Qué sucede con el funcionamiento ***de la aplicación en caso de cambiar de celular?***

Para los casos en los que el cliente cambie de equipo celular, se deberá descargar la aplicación nuevamente desde las tiendas (Android: Play Store y iOS: App Store) e iniciar el proceso de ingreso. Si el usuario ya se encuentra registrado, la aplicación dará la guía en el proceso y hará las validaciones correspondientes. En caso de no pasar las validaciones correspondientes, el cliente deberá acercarse a la oficina de su preferencia para realizar el proceso de registro en forma presencial.





## ¿Qué hacer en caso de hurto o pérdida del celular?

Lo primero que se debe realizar por seguridad es llamar a la Lineamía 01 8000 126 100 y solicitar el bloqueo del canal. Una vez cuente con un nuevo equipo celular, deberá descargar nuevamente la aplicación.

**Nota:** Si el cliente de manera previa hizo uso de la aplicación y definió las preguntas de seguridad, podrá nuevamente utilizarlas para ingresar al nuevo teléfono. En caso de no haber definido las preguntas de seguridad deberá acercarse a una oficina y realizar el proceso de registro en forma presencial.

## ¿En cuántos celulares se puede tener la aplicación de Banca Móvil de Bancamía?

Por seguridad de los usuarios, únicamente se puede tener la Aplicación en UN dispositivo móvil.



# PSE



Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**

## ¿En qué consiste el *servicio de PSE*?

Es un botón de pago para realizar compras y pagos por internet de manera ágil y segura, disponiendo de los recursos que tenga depositados en una Cuenta de Ahorros o Depósito de Bajo Monto con Bancamía.

Para hacer uso de este servicio, debe registrarse en:

<https://registro.pse.com.co/PSEUserRegister/>





# TRANSACCIONES POR APODERADO (TERCEROS AUTORIZADOS)



Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**

## ¿Es posible autorizar a un tercero para realizar operaciones en representación *de un cliente de Bancamía?*

Sí, es posible. Para realizar las operaciones, la persona autorizada deberá presentar en la Oficina un poder, ya sea general o especial, que contenga las facultades suficientes para las operaciones que vaya a realizar.

Si el poder es general, además de la Escritura Pública, se deberá aportar la certificación de vigencia del poder expedida por la respectiva notaría donde se otorgó el poder con fecha de expedición no superior a 30 días.

Si el poder es especial, deberá estar firmado ante Notario Público (diligencia de presentación personal).



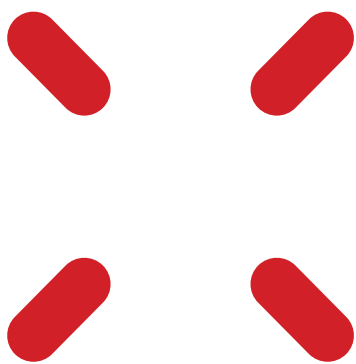
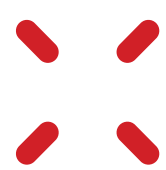
# DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN



Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**

# ¿Se pueden realizar trámites en Bancamía si la cédula o documento de identidad *del titular ha sido hurtada o extraviada?*

Sí, siempre y cuando en la oficina donde se realice el trámite se presente la Contraseña que expide la Registraduría, en original.



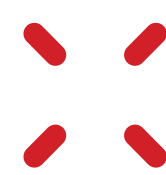
# SUBSIDIO INGRESO SOLIDARIO



Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**



## ¿Qué debe hacer el beneficiario de un Subsidio de Ingreso Solidario si para realizar el retiro no puede ***presentarse en una oficina de Bancamía?***



El beneficiario del Subsidio puede autorizar a un tercero para retirarlo. Para esto, la persona autorizada deberá presentar el documento de identidad original y el del titular de la Cuenta o Depósito de Bajo Monto, así como aportar una autorización con los siguientes datos: Nombre completo, número del documento de identificación, dirección, correo electrónico, teléfono y firma tanto del titular como del autorizado.

Igualmente, podrá realizar el retiro a través de nuestros Corresponsales, siempre y cuando tenga activo el canal Banca móvil, para poder recibir la contraseña necesaria para realizar esa transacción.

## Si un cliente beneficiario del subsidio de Ingreso Solidario no puede dar autorización para el retiro, ¿puede un familiar ***o un tercero retirar el subsidio?***

No. En este caso el familiar o miembro del hogar beneficiario del Subsidio debe solicitar directamente al Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, la reasignación del subsidio a otro miembro del hogar.

## Si fallece el titular de la cuenta donde el Hogar recibe el Subsidio, ¿Es posible hacer alguna gestión para reclamar ***el subsidio ya depositado en esa cuenta?***

Sí. Los herederos deben acercarse a una de las oficinas de la red de Bancamía y entregar una fotocopia del Registro Civil de Defunción del cliente fallecido.

En ese momento, los colaboradores de la oficina informarán a los herederos todos los pasos a seguir para la reclamación de los saldos.



# ¿Qué hacer si el beneficiario fue suspendido del Programa *Ingreso Solidario*?

El proceso de Reactivación no se realiza a través de Bancamía, sino directamente con el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Para más información se sugiere consultar la página de Ingreso Solidario <https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co> en el menú “Documentos de Interés”.



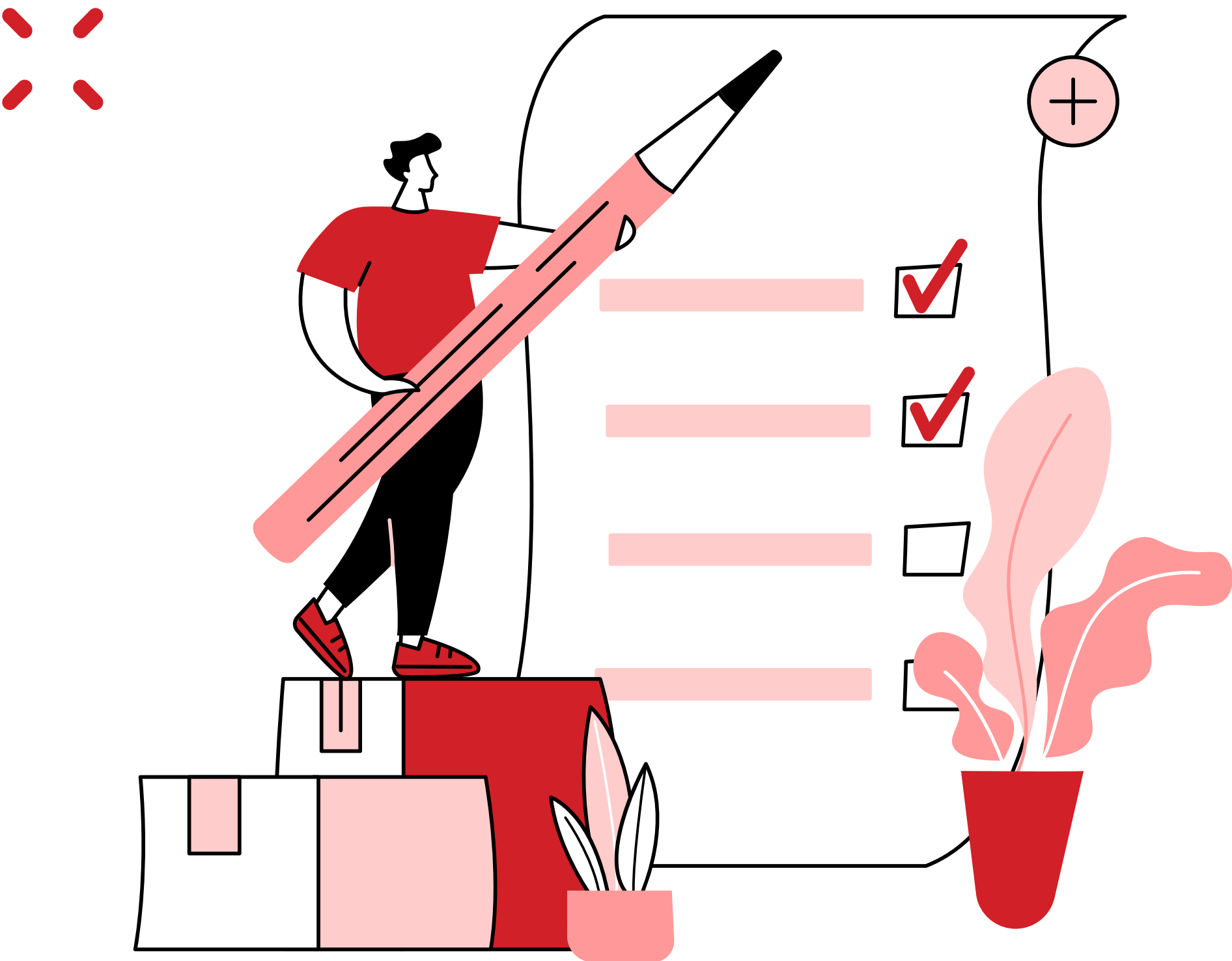
# FORMULARIO DE VINCULACIÓN



Cartilla preguntas frecuentes  
**CONSUMIDORES FINANCIEROS**

# ¿Qué es el Formulario *de Solicitud de Vinculación?*

Es un documento a través del cual, Bancamía puede recolectar información personal y financiera, así como las autorizaciones necesarias para poder tratar los datos personales, consultar el historial crediticio en centrales de información, y adelantar las demás actividades necesarias para el adecuado conocimiento de los clientes.



Recuerde que si quiere ampliar la información, puede visitar nuestra Red de Oficinas a nivel nacional, o seguir navegando en nuestra página web, en donde encontrará de forma permanente las condiciones, costos y tarifas de nuestros productos y servicios.

# Bancamía

Facilitamos su progreso

Hablemos

•   @bancamiaoficial  Bancamía Oficial [www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co) • Lineamía 01 8000 126 100 Gratis desde tu teléfono fijo o celular • WhatsApp 3108600201

**Bancamía**  
Facilitamos su progreso

Fundación  
**BBVA** Microfinanzas

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A. Establecimiento Bancario.