

## **REGLAMENTO GENERAL DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA CUENTA DE AHORROS OFRECIDA A PERSONAS NATURALES**

Este reglamento contiene los términos acordados y las condiciones generales pactadas entre EL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., en adelante EL BANCO y las personas naturales, en adelante EL CLIENTE.

### **1. DISPOSICIONES GENERALES COMUNES A TODAS LAS CUENTAS DE AHORRO Y DEPÓSITOS EN LA SECCIÓN DE AHORROS**

**1.1 DEFINICIONES:** (a) Cliente: Es la persona natural con quien EL BANCO establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos, servicios y utilización de canales; (b) Productos: Son las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan mediante este reglamento o tienen origen en la ley, como son, por ejemplo, la cuenta de ahorros, la cuenta corriente, los depósitos a término, las operaciones de crédito, la tarjeta de crédito, los contratos de apertura de crédito o cupos de crédito y el sobregiro, entre otros; (c) Servicios: Son aquellas actividades conexas al desarrollo de los productos y operaciones derivadas de la cuenta de ahorros, tales como canales o mecanismos físicos y electrónicos que se suministran a los CLIENTES en oficinas, cajeros automáticos, bbva.net, call center, centros de servicios y pagos, depositarios, corresponsales no bancarios y todos aquellos que disponga EL BANCO para que EL CLIENTE pueda realizar sus operaciones bancarias de consignaciones, retiros, pagos, transferencias de fondos, etc; Esta definición se aplicará siempre que en este reglamento se haga relación a productos y servicios (d) Reglamento: Son los términos y condiciones convenidas entre EL BANCO y EL CLIENTE para los productos, servicios y canales; (e) Petición: Será cualquier solicitud que no contenga inconformidad respecto de los productos, servicios o canales, derivados de la cuenta de ahorros; (f) Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un CLIENTE respecto de un producto, servicio o canal, puesta en conocimiento del BANCO, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia o demás instituciones competentes; (g) Canales: son mecanismos de distribución de servicios financieros: las oficinas, cajeros automáticos (ATM), receptores de cheques, receptores de dinero en efectivo, POS (incluye PIN Pad), sistemas de audio respuesta (IVR), centro de atención telefónica (call center, contact center), sistemas de acceso remoto para clientes (RAS), Internet, dispositivos móviles, entre otros.

**1.2 DERECHOS DEL CLIENTE:** EL CLIENTE tendrá los siguientes derechos: (a) Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por EL BANCO; (b) Tener a su disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de cada uno de los productos y servicios ofrecidos o suministrados por EL BANCO, que le permita su comprensión y comparación frente a los productos ofrecidos en el mercado; (c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte del BANCO; (d) Recibir una adecuada educación y orientación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, los mercados y tipo de actividad que desarrolla EL BANCO y los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos; (e) Conocer gastos y tarifas que generan cada uno de los productos, servicios y la utilización de los canales; (f) Consultar de forma gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, el estado de sus productos y servicios; (g) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, quejas o reclamos ante EL BANCO, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia, los organismos de autorregulación; (h) Los demás derechos que se establezcan en la ley o en instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**1.3 OBLIGACIONES Y PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIAS DEL CLIENTE:** EL CLIENTE, al solicitar y aceptar la oferta de productos o servicios del BANCO se compromete a realizar, en todo momento, las siguientes buenas prácticas de protección propia: (a) Informarse sobre los productos o servicios que adquiere o emplea, enterándose sobre las condiciones generales de la operación, derechos, obligaciones, costos y tarifas, exclusiones y restricciones aplicables y solicitar las explicaciones que considere necesarias para adoptar decisiones informadas; (b) Observar las medidas de seguridad y las recomendaciones e instrucciones que imparta EL BANCO para el manejo adecuado y seguro de los productos, servicios y canales; (c) Revisar, leer y comprender los términos y condiciones del presente reglamento que para todos los efectos legales constituye el contrato y conservar la copia que le suministre EL BANCO; (d) informarse sobre los órganos y medios de que dispone EL BANCO para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos y el procedimiento previsto para obtener respuestas oportunas; (e) Acceder oportunamente a los canales que el BANCO tiene dispuestos para obtener información sobre sus cuentas o productos, de tal manera que cumpla a tiempo con sus obligaciones, compromisos y deberes; (f) Las demás previstas en las normas aplicables, en este reglamento o en las condiciones especiales de cada producto o servicio.

**1.4 OBLIGACIONES ESPECIALES DEL BANCO:** EL BANCO tiene las siguientes obligaciones especiales: (a) Entregar productos y prestar los servicios en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad; (b) Suministrar información comprensible, cierta, suficiente y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna y actualizada acerca de sus productos y servicios; (c) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero "SAC"; (d) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales; (e) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al CLIENTE; (f) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando EL CLIENTE lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido y cuando EL BANCO se encuentre obligado; (g) Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos formulados por EL CLIENTE, siguiendo los procedimientos aplicables; (h) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para una atención eficiente y oportuna; (i) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero; (j) Dar a conocer por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, las tarifas y demás gastos asociados al producto o servicio, brindando la posibilidad de efectuarla o declinarla; (k) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar seguridad eficiente a las transacciones, a la

información confidencial de EL CLIENTE y a las redes que la contengan; (l) Entregar copia de este reglamento y sus anexos a EL CLIENTE; (m) Conservar, por los plazos previstos en la ley, los comprobantes o soportes de las transacciones u operaciones realizadas; (n) Colaborar oportuna y diligentemente con las autoridades competentes, el organismo de autorregulación y el Defensor del Consumidor Financiero, en las actuaciones e investigaciones, en los casos que se requieran; (ñ) Abstenerse de solicitar información que ya posea, sin perjuicio de la obligación del CLIENTE de actualizarla; (o) Desarrollar programas y campañas de educación financiera; (p) Las demás previstas en la ley, las que se deriven de la naturaleza del contrato o del servicio prestado y las que se deriven de las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

- 1.5 TITULARIDAD Y REPRESENTANTES:** Podrá ser CLIENTE del BANCO toda persona natural, con uno o más productos o servicios, de manera individual o colectiva. Las cuentas colectivas podrán ser conjuntas o solidarias. La disposición de saldos se hará en la forma convenida con EL BANCO. Los titulares colectivos son solidaria e ilimitadamente deudores de los saldos insolutos. EL CLIENTE es el único facultado para operar los productos y servicios y podrá hacerlo directamente o mediante representante o apoderado debidamente facultado. Si EL CLIENTE o una autoridad revoca o modifica las facultades de los representantes o apoderados, o los reemplaza, deberá comunicarlo oportunamente al BANCO, adjuntando la documentación necesaria. Las condiciones de manejo de las cuentas serán las que figuran en los registros internos del BANCO y no podrán ser modificadas unilateralmente.
- 1.6 COMUNICACIONES:** Se conviene que el BANCO podrá enviar comunicaciones e información a los CLIENTES mediante cartas, circulares, avisos colocados en las instalaciones del BANCO abiertas al público, publicaciones en diarios de circulación nacional o local, volantes que acompañen los estados de cuenta, correos electrónicos, mensajes SMS, fax, información verbal, telefónica, publicada en la página WEB o cualquier otro medio, sobre las condiciones de prestación de los productos o servicios, comisiones, horarios de funcionamiento, frecuencia, número de operaciones por día u otros fines, tasas de interés, costos y gastos asociados al producto o servicio, tarifas vigentes aplicables, promociones, transacciones y operaciones realizadas desde productos en cajeros automáticos, call center e Internet y cualquier otra información, actualización, aclaración o modificación del presente reglamento.
- 1.7 ESTADOS DE CUENTA (EXTRACTOS):** EL BANCO pondrá a disposición de LOS CLIENTES los extractos y comunicaciones a la última dirección física o electrónica registrada por EL CLIENTE o en la página Web. El extracto informará las operaciones realizadas, saldos disponibles en cuentas, tasa de interés efectiva anual reconocida en cuentas de ahorro. EL BANCO llevará un registro de todos los movimientos de las cuentas, dejando a disposición por el término de un mes que siga a la expedición del respectivo extracto los correspondientes comprobantes sobre los movimientos, lo cual no impide que el cliente realice reclamaciones sobre la información consignada en los extractos. Si EL CLIENTE no presentare movimientos, consignaciones, ni retiros, saldos medios previamente acordados, pagos o transferencias de fondos, EL BANCO no estará obligado a expedir, ni remitir el extracto de la cuenta. La periodicidad mensual y la fecha para el envío de los extractos podrá ser modificada por EL BANCO, comunicando oportunamente al CLIENTE. En caso de pérdida o extravío de los extractos, EL CLIENTE deberá solicitar en la oficina donde tenga radicadas sus cuentas, un duplicado o información sobre el estado de los mismos, de acuerdo con las tarifas que tenga vigentes EL BANCO, o consultar electrónicamente en los canales que EL BANCO tenga habilitados para el efecto.
- 1.8 CONDICIONES GENERALES PARA EL MANEJO DE LAS CUENTAS:** EL CLIENTE podrá realizar depósitos, transferencias, pagos y/o retiros de dinero con sujeción a las siguientes reglas: (a) Las transacciones se efectuarán a través de los medios de manejo acordados y podrán ser realizadas en oficinas, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios, depositarios, e-corner, Internet, call center, Datafonos, Pin Pads y, en general, por cualquier medio y/o canal de distribución de servicios financieros puestos a disposición por EL BANCO; (b) EL BANCO podrá cumplir las instrucciones que EL CLIENTE le imparta por teléfono, dispositivos móviles, télex, fax, correo electrónico, mensajes de texto SMS, Internet u otro medio de comunicación similar, salvo que EL CLIENTE lo prohíba expresamente en las condiciones de manejo de su cuenta o el BANCO no lo haya aceptado; (c) EL CLIENTE podrá realizar consignaciones, retiros, pagos, transferencias de fondos entre cuentas propias o de terceros, creación y cambios de clave de ingreso y de operación, consulta de saldos y las demás operaciones que considere necesarias para el correcto manejo de la cuenta; (d) EL CLIENTE y/o los terceros que realicen consignaciones locales y/o nacionales en cuentas de ahorros deberán suministrar al BANCO el tipo, número y titular de la cuenta. Las consignaciones serán abonadas en la cuenta que figure en el comprobante de consignación. Los valores consignados en cheque serán acreditados en la cuenta receptora cuando sean efectivamente pagados por el banco librado. EL BANCO podrá aceptar o rechazar las consignaciones de cheques sobre otras plazas. En caso de aceptarlas, se entenderá que las remesas son al cobro. Los cheques que resulten impagados permanecerán en poder del BANCO a órdenes del CLIENTE, quien deberá reclamarlos en las dependencias informadas por EL BANCO. EL BANCO no asume compromiso de cobro de estos cheques, ni de realizar gestiones adicionales y son a cargo del CLIENTE las actuaciones para obtener el pago y evitar prescripciones o caducidades. Los cheques no reclamados por el cliente permanecerán en custodia del BANCO, que podrá debitar de la cuenta receptora de la consignación el valor correspondiente al servicio de custodia; tales valores serán informados en los tarifarios que estarán a disposición del cliente en las carteleras, página web o en los demás canales que disponga el Banco. Si al cabo de 2 años los cheques devueltos no son retirados por EL CLIENTE, EL BANCO podrá proceder a su destrucción, previa microfilmación o reproducción por algún medio adecuado. En el evento que la consignación se realice por medio de cajeros automáticos, agilizadores o cualquier medio automatizado, el recibo que se expida quedará sujeto a posterior verificación por parte del BANCO. En caso de existir diferencias entre el contenido del sobre y valor consignado en el recibo, el monto que se acreditará a la cuenta receptora será el establecido en el proceso de verificación del BANCO; (e) EL CLIENTE podrá retirar los saldos disponibles en sus cuentas empleando los medios de manejo físicos o electrónicos autorizados por el BANCO y atendiendo las medidas de seguridad correspondientes. Se aceptarán los

retiros por personas distintas al CLIENTE, siempre que se cumpla con lo previsto en este Reglamento; y (f) EL CLIENTE tiene el deber de verificar que es correcta la información verbal o escrita suministrada al BANCO para consignaciones, giros, transferencias, retiros o cualquier otro propósito; (g) EL BANCO reconocerá y pagará intereses remuneratorios liquidados sobre los saldos existentes a favor del CLIENTE en las cuentas de ahorro de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 128 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las normas concordantes. Las tasas, tipo, vigencia, fechas de corte y de pago que EL BANCO reconocerá se comunicarán periódicamente por cualquiera de los medios previstos en este reglamento. Tales tasas podrán ser diferenciales de acuerdo con los montos depositados y su permanencia; (h) El BANCO atenderá las órdenes de embargo y demás disposiciones de las autoridades competentes en relación con saldos, productos y servicios.

**1.9 OPERACIONES REALIZADAS EN LAS CUENTAS DE AHORROS:** Los pagos, retiros, consignaciones, transferencias entre cuentas propias o con destino a terceros que se realicen los días sábados, domingos, feriados o en horarios adicionales, se entenderán realizadas el día hábil siguiente. EL CLIENTE tiene el deber de conservar y custodiar adecuadamente las tarjetas debito, claves, tarjeta de coordenadas net segura, códigos inteligentes, dispositivos móviles, talonarios de retiro, condiciones de manejo, códigos de acceso a sistemas de cómputo, token, claves dinámicas y, en general, cualquier dato, documento o elemento mediante el cual EL CLIENTE pueda autorizar y/o realizar operaciones en las cuentas, productos y servicios. Es obligación del CLIENTE avisar inmediata y oportunamente el extravió, pérdida o hurto de cualquiera de los medios de manejo, para evitar el uso indebido, transacciones no consentidas, irregulares o fraudulentas. Notificado el extravió, EL BANCO procederá al bloqueo de las cuentas. Por aviso oportuno se entiende el realizado antes de que terceras personas puedan disponer de los recursos existentes en las cuentas, esto es, antes de que un tercero realice retiros, compras, pagos, transferencias a terceros o, en general, cualquier otra operación o transacción. EL CLIENTE se compromete a: (a) realizar transacciones en sitios, equipos y sistemas electrónicos seguros, aplicando las instrucciones y atendiendo las recomendaciones y advertencias del BANCO sobre medidas de seguridad, en especial absteniéndose de transar utilizando equipos, redes, o sistemas con acceso al público; (b) abstenerse de suministrar información personal (identificación, claves, números de cuentas y/o tarjetas) a terceras personas. Cuando EL CLIENTE afirme no haber realizado un pago, retiro, transferencias de fondos, compras o en general determinada utilización nacional o internacional de sus cuentas, deberá presentar la reclamación inmediatamente se realizó la operación o tuvo conocimiento de ella y si lo desea solicitar la aplicación de la reversión de transacciones prevista en la ley, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la misma (artículo 51 de la Ley 1480 del año 2011 o la que la reforma o sustituya).

**1.10 INFORMACIÓN DE CARGOS A CUENTAS:** EL BANCO informará todos los débitos y operaciones realizados en desarrollo de la cuenta de ahorros a través de los extractos, mediante mensajes SMS, correos electrónicos y/o por medios electrónicos.

**1.11 REINTEGROS Y DEVOLUCIONES POR OPERACIONES FRAUDULENTAS, IRREGULARES O EQUIVOCADAS:** EL CLIENTE se obliga a reintegrar al BANCO los valores que se acrediten de manera equivocada, irregular o fraudulenta en sus cuentas y desde ahora autoriza reversar, bloquear, retener, retrotraer y/o trasladar de sus cuentas las sumas que le hayan sido abonadas por error, de manera fraudulenta o por otras causas irregulares. En el evento que no fuere posible reversar la operación y por estas causas se generen cuentas por cobrar, EL CLIENTE se obliga a pagarlos dentro de los 5 días siguientes, con intereses a la tasa máxima legal permitida, junto con los gastos de cobranza, sin necesidad de requerimientos. Para estos efectos, se pacta que se podrán bloquear y retener los dineros depositados irregular, fraudulenta o equivocadamente en las cuentas y productos, así como suspender la ejecución de cualquier instrucción impartida, cuando el BANCO: (i) tenga constancia que los dineros depositados en cuentas provienen de transacciones y/o pagos no realizados ni consentidos por el titular de la cuenta originadora del pago; y, (ii) establezca que entre EL CLIENTE ordenante de la transferencia y/o pago y EL CLIENTE receptor no existe relación. EL BANCO comunicará AL CLIENTE la adopción de estas medidas, conservando EL CLIENTE la posibilidad de aportar, dentro de los cinco (5) días siguientes a recibir la comunicación del BANCO, la información que permita verificar que la(s) transferencia (s) de dinero y/o el (los) pago(s) recibidos corresponden a transacciones regulares, lícitas y/o que efectivamente provienen de actividades propias. Cuando corresponda se procederá a saldar las cuentas y productos e informar al CLIENTE para que retire los saldos disponibles dentro del mes siguiente, momento a partir del cual se trasladarán al rubro contable correspondiente sin que haya lugar al reconocimiento de rendimientos. La prescripción de sujetará a las normas legales aplicables.

**1.12 COMISIONES, GASTOS E IMPUESTOS:** a) EL CLIENTE ha sido previamente informado al momento de la apertura de la cuenta que, salvo las transacciones exentas por ley o acordadas con EL BANCO en documento anexo, las demás transacciones relativas a la utilización de la cuenta de ahorros serán pagadas por EL CLIENTE a las tarifas vigentes, entre ellas, las comisiones y gastos generados por retiros, transferencias de fondos, reposición de tarjetas débito, net segura, talonarios de retiro, consignaciones nacionales, remesas, giros, pagos derivados de la utilización del contrato de cuenta de ahorros, consultas, extractos adicionales, operaciones a través de internet, banca telefónica y/o banca móvil, utilización de cajeros electrónicos propios y/o de terceros, impuestos, tasas y contribuciones y en general cualquier costo relativo a la utilización de la cuenta de ahorros, cuyas tarifas y actualizaciones se publicarán en las carteleras y/o en la página web del BANCO y/o en cualquier otro canal habilitado para el efecto. EL CLIENTE autoriza debitar de sus cuentas las sumas de dinero que adeude por estos conceptos. Se conviene que se podrán establecer y actualizar las tarifas, comisiones, precios y/o gastos, previo aviso para conocimiento del CLIENTE en la forma prevista en este Reglamento; b) Cualquier tributo, impuesto, tasa, contribución o gravamen sobre el retiro de dineros y en general que se derive de la utilización y de la realización de operaciones de la cuenta de ahorros, será de cuenta y cargo del CLIENTE.”

**1.13 OTRAS DISPOSICIONES:** (a) EL CLIENTE utilizará en sus relaciones con el BANCO recursos provenientes de actividades lícitas y no admitirá que terceros efectúen depósitos en las cuentas, ni cancelen sus obligaciones con fondos originados en actividades ilícitas, ni realizará a través del BANCO transacciones destinadas a tales actividades o en favor de personas relacionadas con las mismas; (b) EL CLIENTE autoriza a EL

BANCO para realizar las gestiones necesarias para que el presente reglamento pueda ser ejecutado por EL BANCO en desarrollo de los Acuerdos y Recomendaciones de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia; así mismo, para presentar al canje todos los cheques que hayan sido consignados; (c) Se reconocerán como prueba de las operaciones realizadas en desarrollo del presente reglamento los comprobantes, registros magnéticos, archivos y/o los documentos en los que quede evidencia que las operaciones fueron emitidas o provienen del CLIENTE o de una persona por él autorizada; (d) EL BANCO podrá suspender los productos que posea EL CLIENTE cuando se presenten situaciones que puedan generar riesgo para EL CLIENTE o EL BANCO o cuando se presenten situaciones de fraude o posible fraude. Estas medidas podrán adoptarse hasta que desaparezcan las causas que las motivaron; (e) EL BANCO está facultado para determinar los Canales a través de los cuales EL CLIENTE podrá efectuar las transacciones, pagos, consultas, retiros, transferencias y demás operaciones bancarias. Así mismo, podrá determinar los montos, número de transacciones permitidas y horarios de atención. (f) El BANCO podrá realizar llamadas o enviar mensajes relacionados con las transacciones de la cuenta y con las recomendaciones para su manejo y utilización. Así mismo, se podrán enviar mensajes, cartas y/o realizará visitas a las direcciones registradas en EL BANCO.

**1.14 TERMINACIÓN Y CIERRE DE LAS CUENTAS:** EL CLIENTE podrá en cualquier momento disponer la terminación y cierre de sus cuentas a través de cualquiera de los canales habilitados por EL BANCO. Así mismo se conviene que la inactividad o falta de movimientos por parte de EL CLIENTE en una cuenta por más de seis (6) meses se entenderá como una manifestación inequívoca de EL CLIENTE de dar por terminado el contrato de cuenta de ahorros, salvo que en Anexo al presente reglamento se hubiere pactado un término diferente. Correlativamente EL BANCO podrá disponer la terminación y cierre de las cuentas en cualquiera de los siguientes casos: (i) Si a criterio del BANCO existen dudas o conflictos respecto a la legitimidad, legalidad, vigencia o alcance de las facultades de los representantes del CLIENTE o legalidad de la procedencia de los fondos depositados en las cuentas; (ii) Si la información proporcionada por EL CLIENTE resulta falsa, inexacta o incompleta en forma total o parcial; (iii) Si EL CLIENTE realiza y/o permite que terceros utilicen indebida o fraudulentamente las cuentas; (iv) Por muerte del titular de las cuentas; (v) Si las cuentas son objeto de transferencia de fondos, receptora de pagos y/o consignaciones no justificadas por EL CLIENTE; (vi) Si EL CLIENTE no actualiza la información por lo menos una (1) vez al año; (vii) Si el nombre del CLIENTE aparece relacionado en una lista pública por supuesta vinculación con delitos narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, secuestro, extorsión o cualquiera de los relacionados en el artículo 323 del Código penal colombiano o normas que lo modifiquen o sustituyan; (viii) cuando existan otras razones objetivas. En estos casos EL BANCO podrá disponer la terminación y cierre de las cuentas, comunicando su decisión al CLIENTE vía correo electrónico o a la última dirección registrada en EL BANCO o a través de mensaje al número del teléfono celular registrado en EL BANCO o al dispositivo móvil, con una anticipación no menor a quince (15) días calendario, salvo las causales señaladas en los incisos (ii), (iii), (iv), (v), (vi) (vii), y (viii), en cuyo caso la decisión será informada dentro de los tres (3) días siguientes a la terminación de la relación contractual a través de cualquier otro canal habilitado para el efecto. EL CLIENTE deberá dejar de utilizar las cuentas de forma inmediata y devolver al BANCO las tarjetas y demás medios, documentos o elementos de manejo entregados por EL BANCO. De existir saldo a favor del CLIENTE, deberá ser reclamado dentro del mes siguiente, fecha a partir de la cual las sumas no reclamadas serán trasladadas al rubro contable correspondiente de cuentas por pagar, sin generar rendimientos. La prescripción se sujetará a las normas legales pertinentes..

**1.15 ACEPTACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO:** Luego de la remisión o puesta en conocimiento, o publicación del reglamento o sus modificaciones o actualizaciones en la página Web del BANCO, este Reglamento se entenderá aceptado por EL CLIENTE con la contratación de productos y/o con la suscripción de la tarjeta de firmas en la que se establecen las condiciones de manejo de las cuentas y/o con el recibo de la Tarjeta Débito, Talonario o cualquier otro medio de manejo recibido por EL CLIENTE y/o con la utilización del producto, canal o servicio asociados y/o manteniendo de fondos disponibles en las cuentas y/o al mantener los productos y/o seguir realizando operaciones o utilizando servicios. Por utilización se entiende el hecho de beneficiarse EL CLIENTE del servicio o la realización de transacciones y/o consultas de productos, el mantenimiento de saldos deudores o acreedores vigentes y/o utilizados. EL CLIENTE tendrá la libertad de adherir o no a los términos y condiciones del presente reglamento. No habrá lugar a aceptaciones condicionales o parciales. Se entenderá que EL CLIENTE no acepta el presente reglamento o sus modificaciones si dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la remisión o entrega o publicación del reglamento o sus actualizaciones o modificaciones en la página Web del BANCO, EL CLIENTE así lo manifiesta expresamente y/o dispone de la totalidad de los fondos depositados en sus cuentas y/o cancela la totalidad de los saldos adeudados, con el fin de terminar las relaciones con EL BANCO. El reglamento y cada una de sus actualizaciones sustituye los reglamentos o contratos precedentes, conservando vigencia y efectos jurídicos el último ejemplar entregado o comunicado. EL BANCO se reserva el derecho de realizar actualizaciones o modificaciones al reglamento y a las tarifas pactadas o cobradas cuando las circunstancias de mercado o regulatorias así lo ameriten, las cuales serán informadas con 45 días de antelación a su entrada en vigencia.”

## **2. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A TODAS LAS CUENTAS DE AHORRO Y DEPÓSITOS EN LA SECCIÓN DE AHORROS**

- 2.1. Los depósitos serán manejados a través de la sección de ahorros del BANCO, la cual fue autorizada por la superintendencia financiera de Colombia mediante resolución no, 41 de 1971.
- 2.2. Cuando el depósito se haga a nombre de dos o más personas, los titulares ejercerán individual o conjuntamente los derechos del ahorrador según se estipule, dando lugar a la cuenta colectiva o conjunta, respectivamente.

- 2.3. Los guardadores, albaceas, agentes fiduciarios y demás personas que administren bienes ajenos, podrán depositar los dineros de que sean responsables en depósitos de cuentas de ahorros, siempre que se entreguen al banco copia auténtica del testamento, escritura, orden o decreto judicial que autorice el depósito o que nombre el secuestre, albacea o tenedor fiduciario.
- 2.4. Cuando un menor de edad hiciera un depósito de ahorros a su nombre, tal depósito se mantendrá a su exclusivo nombre y beneficio, estará libre de todo control o embargo que recaiga sobre las cuentas de terceros, representantes, curadores, albaceas o tutores. el depósito será pagado con sus intereses al menor y el recibo o cancelación de dicho menor será suficiente descargo para EL BANCO por el depósito o cualquier parte de él.
- 2.5. Los depósitos de ahorro hechos a nombre de un menor de edad por su representante legal o por cualquier otra persona serán mantenidos en beneficio del menor, estarán libres del control o embargo de cualesquiera otras personas, serán pagados con sus intereses al representante legal o al menor y el recibo o cancelación de cualesquiera de ellos, será suficiente descargo para EL BANCO por el depósito o cualquier parte de él.
- 2.6. Se podrán abrir depósitos o cuentas de ahorros a nombre de un mayor de edad por un tercero y en este caso se entenderá que la totalidad de los derechos del ahorrador están en cabeza de la persona en cuyo favor se hizo tal depósito, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en la ley y los exigidos por EL BANCO.
- 2.7. EL BANCO liquidará y abonará intereses en las modalidades y tasas que periódica y públicamente se ofrezcan para los distintos tipos de depósito.
- 2.8. Los intereses se liquidarán y pagarán mediante abono en cuenta o pago por ventanilla a las tasas y en los plazos ofrecidos con EL BANCO, los cuales serán informados por los medios de comunicación dispuestos en el numeral 1.6 del presente reglamento.
- 2.9. En la liquidación y pago de intereses, las fracciones mayores de cincuenta centavos (\$0.50) se aproximarán al peso y las menores de dicha cuantía se desearán.
- 2.10. El monto de la consignación inicial será el fijado por EL BANCO, el cual será debidamente informado. EL BANCO podrá limitar la cantidad de dinero que el CLIENTE deposite en su cuenta de ahorros así como también negarse a recibir un depósito o parte de éste y devolverlo total o parcialmente.
- 2.11. Se aceptarán los retiros por personas distintas al depositante o representante legal siempre que exhiban autorización por escrito a favor de personas determinadas, presentación del comprobante de retiro y copia del documento de identificación, de quien autoriza y del autorizado.
- 2.12. EL BANCO pagará a la vista los fondos. En todo caso, EL BANCO se reserva el derecho irrenunciable que le otorga la ley de exigir que se le dé aviso anticipado de sesenta (60) días para el pago de la totalidad de los depósitos de la cuenta de ahorros.

### 3. CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A LAS CUENTAS DE AHORRO PARA EL FOMENTO DE LA CONSTRUCCIÓN AFC.

Una cuenta AFC es una cuenta de ahorros en la cual los aportes realizados gozarán de los beneficios dispuestos en la ley. Estos beneficios se perderán cuando el titular utilice los recursos para fines diferentes a los dispuestos en la ley. En atención al tipo de recursos depositados en estas cuentas, no se podrán realizar retiros de los recursos con retención contingente sin el cumplimiento de los requisitos legales, para lo cual el BANCO realizará los controles respectivos. Además de las disposiciones previstas en los capítulos 1 y 2, a las Cuentas de Ahorro para el Fomento de la Construcción se aplicarán las siguientes reglas: (i) Solo se podrá abrir una cuenta por CLIENTE. En esta cuenta se podrán depositar recursos que den lugar a retenciones contingentes (los efectuados por el empleador) y otro tipo de recursos que no den lugar a tales retenciones; (ii) EL CLIENTE se obliga a suministrar a EL BANCO la información requerida para efectos fiscales; (iii) El saldo disponible es el conformado a partir del saldo de la cuenta AFC menos el valor de los depósitos con retenciones contingentes y menos los valores retenidos. El saldo total de la cuenta será el valor de los depósitos menos los movimientos imputados; (iv) Para realizar retiros de esta cuenta EL CLIENTE diligenciará los formatos dispuestos por EL BANCO para el efecto, no habrá tarjetas débito ni talonarios; y, (v) EL CLIENTE podrá especificar el orden de retiro de los aportes con beneficio tributario, en caso de no hacerlo, EL BANCO imputará los retiros a los depósitos de menor antigüedad."

### 4. CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A CUENTAS PENSIONALES

Además de las disposiciones previstas en los capítulos 1 y 2, a las cuentas pensionales se aplicarán las siguientes reglas: (i) EL CLIENTE podrá realizar retiros a través de la libreta de ahorros sin costo alguno. En caso de que opte por la tarjeta débito como medio adicional de manejo EL CLIENTE acepta las tarifas, costos y cargos a la cuenta generados por el uso de la cuenta; y, (ii) los pagos se sujetarán a las condiciones establecidas en la ley como lo es la presentación personal, poder debidamente acreditado y/o prueba de supervivencia cuando a ello hubiere lugar. esta cuenta no podrá tener apoderado permanente.

En todo caso, por tratarse de esta cuenta no se puede cobrar cuota de manejo de la cuenta ni realizar débitos sin autorización del pensionado.

**LA VERSIÓN INTREGRA Y ACTUALIZADA DEL PRESENTE REGLAMENTO PODRA SER CONSULTADA EN CUALQUIER MOMENTO EN LA PÁGINA WEB DEL BANCO.**

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVES DE TODOS LOS CANALES HABILITADOS POR EL BANCO PARA TAL EFECTO TALES COMO \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y el CALL CENTER EN LAS LÍNEAS: Bogotá 4010000 y a nivel nacional la línea 01 8000"**

\*\*\*\*\*COLILLA DESPRENDIBLE PARA ARCHIVO DEL BANCO \*\*\*\*\*

*EL CLIENTE reconoce que BANCO le ha informado de las características esenciales de cada uno de sus productos, uso de canales y servicios objeto del presente reglamento, especialmente en lo referente a:*

- ✓ *Derechos y obligaciones del CLIENTE;*
- ✓ *Condiciones de manejo y medidas de seguridad que deberá tener en cuenta EL CLIENTE para efectuar transacciones en cajeros, call center, red de oficinas e Internet;*
- ✓ *Número de transacciones gratuitas y canales a través de los cuales pueden ser realizadas;*
- ✓ *Causales de terminación y cierre de sus productos y servicios;*
- ✓ *Forma en que le serán comunicadas: las modificaciones al reglamento, la terminación y cierre de sus productos y servicios y las tasas de interés que regirán cada periodo; procedimiento de reclamaciones;*
- ✓ *Procedimiento para el débito de la cuenta por operaciones de crédito;*
- ✓ *Fechas de corte o pago de sus productos;*
- ✓ *Tarifas, comisiones, precios, gastos y obligaciones relacionadas con cada una de las cuentas, cupos de crédito, tarjetas de crédito, uso de canales y servicios;*
- ✓ *Gastos de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial.*
- ✓ *La importancia de actualizar los datos, lo cual le permitirá recibir información permanente en su residencia, correo electrónico y teléfono móvil de productos, servicio, campañas, promociones, novedades, confirmación de transacciones, retiros, transferencias y/o pagos efectuados desde sus cuentas y tarjetas de crédito, así como recordatorios de las fechas límite de pago, próximos vencimientos de obligaciones y pagos a proveedores.*
- ✓ *EL CLIENTE declara que ha leído el presente reglamento, que EL BANCO le ha informado previamente y de forma clara y completa las características de los productos, servicios y canales, sus condiciones, las consecuencias del incumplimiento, los procedimientos y seguridades, los derechos y obligaciones, entre ellos la obligación de custodiar sus códigos de usuario, claves e información necesaria para transar y los procedimientos y responsabilidades en caso de extravío. Igualmente, manifiesta que le han sido aclaradas todas las dudas e inquietudes y que le han sido dadas a conocer las tarifas, comisiones y costos relacionados con cada uno de los productos, servicios y canales, así como las formas de consultarlos en el futuro a través de oficinas, pagina web, o cualquier otro mecanismos puesto a disposición por EL BANCO para tal efecto.*
- ✓ *Ha recibido copia del presente reglamento.*

**No olvide que un pago oportuno evita reportes negativos en las centrales de Información.  
Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).**

---

Nombres y apellidos  
Documento de identidad  
Dirección  
e-mail  
Teléfono  
celular