

PRIMERA:

Por medio del presente Reglamento se regulan las condiciones del producto **PLAN DE AHORROS** mediante el cual **EL CLIENTE** se compromete a efectuar un estimado mínimo de ahorro periódico a fin de alcanzar una meta de ahorro agregado en un plazo que no podrá ser inferior a seis (6) meses, depósitos sobre los cuales **BANCO SERFINANZA S.A.** se obliga a restituir con los respectivos intereses generados a las tasas que para el efecto **BANCO SERFINANZA S.A.** le informe periódicamente y de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Sexta de este reglamento.

La Vigencia del **PLAN DE AHORRO** será a partir de la fecha de apertura de la cuenta hasta el plazo estipulado de duración del mismo, el cual no podrá exceder de sesenta (60) meses. **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá realizar sorteos periódicos para premiar a los ahorradores de acuerdo a las campañas que defina y cuyas condiciones y requisitos serán informadas por los canales que establezca la entidad. **BANCO SERFINANZA S.A.** informará al **CLIENTE** previamente a la apertura del producto los compromisos de ahorro adquiridos.

SEGUNDA.-CONDICIONES DE APERTURA DEL PLAN DE AHORRO:

2.1. Para solicitar la apertura del producto **EL CLIENTE** deberá diligenciar el formato de vinculación y cumplir con todas las políticas institucionales y de documentación establecidas por **BANCO SERFINANZA S.A.**

2.2. Puede ser **CLIENTE** toda persona natural mayor de edad, de cualquier sexo, estado civil o nacionalidad (Residente en Colombia).

2.3. EL CLIENTE deberá suministrar a **BANCO SERFINANZA S.A.** toda la información que éste solicite para la apertura del producto, teniendo en cuenta los requisitos mínimos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.4. Desde el punto de vista de los titulares el **PLAN DE AHORRO** sólo podrá ser **INDIVIDUAL** que es aquel que se abre a nombre de una sola persona cuya firma se registra, siendo esta la única autorizada para el manejo del producto.

2.5. Salvo los casos expresamente exceptuados por la ley, para la apertura del producto se deberá imponer la huella dactilar del índice derecho del titular del **PLAN DE AHORRO** en la Tarjeta Registro de Firmas correspondiente y en el formato de Solicitud Única de Vinculación de clientes persona natural.

2.6. El titular del **PLAN DE AHORRO** estará obligado a suministrar la información actualizada y documentación que **BANCO SERFINANZA S.A.** requiera acerca de su actividad económica, profesión u oficio, referencias comerciales, dirección, teléfono, información que deberá constar en el formato de Solicitud Única de Vinculación de clientes persona natural. El cuentahabiente se obliga a documentar y/o actualizar la información, de conformidad con lo establecido por las normas relativas a la Administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Igualmente, se obliga a informar cualquier cambio de dirección o número de teléfono, con el fin de facilitar la comunicación entre **EL CLIENTE** y **BANCO SERFINANZA S.A.** y evitar perjuicios mutuos.

2.7. El **PLAN DE AHORRO** queda activado una vez sea aprobado el producto al **CLIENTE** por parte de **BANCO SERFINANZA S.A.**, y a partir de ese momento el **CLIENTE** podrá realizar los depósitos correspondientes.

TERCERA: PROGRAMACIÓN DE AHORRO:

La programación periódica de ahorro se efectuará en cuotas mensuales y sucesivas, hasta un plazo que como mínimo será de seis (6) meses, y máximo de sesenta (60) meses, durante el cual deberán programarse los compromisos de ahorro periódicos. Durante el plazo convenido, la cuenta debe permanecer vigente con los respectivos saldos. **BANCO SERFINANZA S.A.** se reserva la facultad de controlar o no controlar el cumplimiento de los compromisos de ahorro de **EL CLIENTE** sin perjuicio de que en todo momento estará facultado a penalizar los retiros parciales o totales de saldos antes del cumplimiento de la meta de ahorro o el incumplimiento mismo del compromiso, penalización consistente en la no participación en los sorteos que **BANCO SERFINANZA S.A.** defina periódicamente. Para participar en los sorteos, **EL CLIENTE** deberá mantener los saldos pactados en el **PLAN DE AHORRO** a la fecha del sorteo.

CUARTA: CONDICIONES PARA EL MANEJO DEL PRODUCTO: DEPÓSITOS

4.1. EL CLIENTE podrá realizar depósitos en efectivo en cualquiera de las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.** a nivel Nacional o en los corresponsales bancarios con los que **BANCO SERFINANZA S.A.** haya celebrado convenio, a su cuenta o la de un tercero. **EL CLIENTE** se obliga a diligenciar y suministrar la información correcta en el formato que señale **BANCO SERFINANZA S.A.** Los depósitos en cheque sólo serán recibidos en las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.**

4.2. Para las consignaciones de depósitos en efectivo o cheque en las agencias de **BANCO SERFINANZA S.A.**, el depositario deberá diligenciar el Comprobante Único de Transacciones.

4.3. Para las consignaciones en los corresponsales bancarios, el depositario le deberá suministrar verbalmente al cajero el número del **PLAN DE AHORRO** al que desea realizar el depósito, así como el número de cédula del titular de la cuenta y el monto a depositar. **EL CLIENTE** deberá verificar que los datos digitados correspondan al **PLAN DE AHORRO**.

4.4. El monto de los depósitos en efectivo en el **PLAN DE AHORRO** será de cuantía limitada de acuerdo a los topes que determine **BANCO SERFINANZA S.A.** cuando se realicen en las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.** o a través de los corresponsales bancarios. Los límites de estos depósitos serán dados a conocer a **EL CLIENTE** al momento de vinculación y apertura del producto, serán publicados en las carteleras de las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.**, en los corresponsales bancarios, en la página web de **BANCO SERFINANZA S.A.** y podrán ser consultados en la línea de servicio al cliente de **BANCO SERFINANZA S.A.**

4.5. BANCO SERFINANZA S.A. aceptará las consignaciones que haga cualquier persona para el **PLAN DE AHORRO** de un **CLIENTE**, para lo cual expedirá un recibo que acreditará el depósito en la cuenta. No obstante, **BANCO SERFINANZA S.A.** se reserva el derecho de no aceptar un depósito cuando éstos sobrepasen los límites máximos establecidos por **BANCO SERFINANZA S.A.** y conocidos previamente por **EL CLIENTE**.

4.6. BANCO SERFINANZA S.A. aceptará consignaciones para el producto de **EL CLIENTE** en cualquiera de sus oficinas y/o corresponsales bancarios, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos para ello. Las tarifas y comisiones asociadas al producto serán dados a conocer a **EL CLIENTE** al momento de vinculación y apertura del producto, serán publicados en las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.**, en los corresponsales bancarios, en la página web de **BANCO SERFINANZA S.A.** y podrán ser consultados en la línea de servicio al cliente de **BANCO SERFINANZA S.A.**

4.7. Cuando el depósito se efectúe con cheque, no se podrá hacer retiros sobre su valor, antes de que **BANCO SERFINANZA S.A.**, haya hecho efectivo el cobro y acreditado la respectiva cuenta. Es facultativo de **BANCO SERFINANZA S.A.** aceptar o no consignaciones de cheques de otras plazas. En caso de aceptarlas, los cheques se recibirán como remesa al cobro. **BANCO SERFINANZA S.A.** informará a **EL CLIENTE** por cualquier medio, de la devolución de cheques, con el objeto de que los reclame y los retire. **EL CLIENTE** se obliga a reclamar los cheques devueltos en la sucursal o agencia donde tiene la cuenta o en otra previamente convenida o autorizada. **BANCO SERFINANZA S.A.** mantendrá en custodia dichos cheques hasta su retiro, sin ser responsabilidad de **BANCO SERFINANZA S.A.** su no reclamación y asumiéndose como finalizada la gestión de devolución. El valor consignado en el cheque corresponderá a la cantidad total anotada por el depositante en el original de su consignación y de todos los cheques relacionados con el citado original, teniendo en cuenta que son recibidos sujetos a verificación posterior, en lo que se refiere a valores y sumas de la consignación. Las diferencias en caso de haberlas, serán abonadas o cargadas al **PLAN DE AHORRO** de **EL CLIENTE**. En todo caso, **BANCO SERFINANZA S.A.** no reconocerá intereses sobre saldos en canje. Para participar en los sorteos, los saldos en canje no se considerarán para el cumplimiento de la cuota mensual.

4.8. Constituye prueba de la consignación, o depósito, el comprobante único de transacción con la impresión de la máquina registradora o del medio electrónico utilizado o cualquier otro medio o control adicional que establezca **BANCO SERFINANZA S.A.**. Las consignaciones serán abonadas en consideración únicamente al número del plan de ahorros que aparezca anotado en el comprobante único de transacción.

4.9. Los depósitos recibidos estarán sujetos por parte de **BANCO SERFINANZA S.A.** a su verificación con el valor total indicado por **EL CLIENTE** en el comprobante respectivo. Así mismo, **BANCO SERFINANZA S.A.** deberá reintegrar los dineros al plan de ahorros por concepto de acreditación errónea o fraudulenta comprobada en otro producto.

4.10. EL CLIENTE autoriza a **BANCO SERFINANZA S.A.** para fijar libremente sumas, por encima o por debajo, de las cuales no acepta depósitos o retiros. **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá disminuir o aumentar la suma mínima o máxima a que se ha hecho alusión, bastando para el efecto la notificación al **CLIENTE** a través de los canales usados habitualmente para enviarle el Estado de Cuenta mensual con una antelación mínima de cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que entrará a regir la modificación. En el evento en que **EL CLIENTE** no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá, dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días, comunicárselo de manera oportuna a **BANCO SERFINANZA**

S.A. por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el(los) contrato(s) del (los) producto(s) de ahorro que lo vincula(n) con **BANCO SERFINANZA S.A.** sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. En el evento en que **EL CLIENTE**, dentro del término señalado en esta cláusula no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita. **PARÁGRAFO:** En cualquier caso **EL CLIENTE** podrá consultar el valor de las comisiones, tarifas, condiciones y el reglamento vigente de productos de ahorro a través de la página web de **BANCO SERFINANZA S.A.** en la dirección electrónica www.bancoserfinanza.com. De igual forma **BANCO SERFINANZA S.A.** determinará e informará a sus **CLIENTES** a través de sus sucursales o agencias, o a través de los diferentes canales, el número máximo de transacciones permitidas diariamente, los montos máximos y mínimos permitidos para realizar retiros en efectivo.

4.11. EL CLIENTE podrá realizar transferencias de dinero desde su plan, a cuentas propias o de terceros en **BANCO SERFINANZA S.A.** lo cual podrá hacer en las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.**, en los corresponsales bancarios o a través de la página web de **BANCO SERFINANZA S.A.**.

QUINTA: RETIROS

5.1. RETIRO DE FONDOS. Las sumas de dinero que se encuentran depositadas en el **PLAN DE AHORRO** junto con sus intereses, serán pagados únicamente al titular de la cuenta a través de los corresponsales bancarios o en las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.**.

EL CLIENTE podrá efectuar retiro de los fondos que tenga en su cuenta a través de los siguientes mecanismos: **a).** Retiro con el Comprobante Único de Transacción en oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.** suministrando su documento de identificación, **b).** En los corresponsales bancarios el titular de la cuenta deberá suministrar al cajero el documento de identificación original, y la clave OTP (One time password, clave que se usa una sola vez) asignada por **BANCO SERFINANZA S.A.** de acuerdo al procedimiento definido por la entidad. Esta clave sólo deberá suministrarla al cajero quien con base en ella le hace entrega al cliente del dinero y el soporte de la transacción.

PARÁGRAFO: Los retiros de las cuentas de ahorro que se realicen en oficinas, podrán ser pagados en efectivo o en cheque girado a nombre de **EL CLIENTE** o a nombre de terceros a solicitud de **EL CLIENTE**.

Los fondos depositados durante el período de consolidación del ahorro podrán ser retirados por **EL CLIENTE**, sujeto al pago de una comisión de retiro establecido para cada canal.

En caso de retiro total o parcial anticipado a la fecha de vencimiento del **PLAN DE AHORRO** o en caso que el compromiso de ahorro no sea cumplido en los términos y plazos pactados, **BANCO SERFINANZA S.A.** estará facultado para penalizar al **CLIENTE** mediante la no participación de los beneficios y rifas de este tipo de producto.

Los retiros totales o parciales que se realicen antes del vencimiento del **PLAN DE AHORRO**, de los montos del compromiso de ahorro, deben realizarse directamente por el titular en la oficina de **BANCO SERFINANZA S.A.** donde tiene radicada la cuenta diligenciando la solicitud de liberación de recursos, pudiendo retirarlos posteriormente en la oficina **BANCO SERFINANZA S.A.** o en el corresponsal bancario, de acuerdo a los procedimientos establecidos por **BANCO SERFINANZA S.A.**.

Los retiros al final del período de programación podrán solicitarse a través de la página web de **BANCO SERFINANZA S.A.** y para su retiro requerirán la presencia física de **EL CLIENTE** ante **BANCO SERFINANZA S.A.** o en el **CORRESPONSAL BANCARIO**, su identificación conforme a la ley y la suscripción de una solicitud especial en los formatos que al efecto establezca **BANCO SERFINANZA S.A.**.

EL CLIENTE podrá efectuar aportes superiores al compromiso de ahorro pactado, evento en el cual, los saldos superiores al compromiso podrán retirarse sin que por ello se aplique la penalización contemplada en el presente reglamento, siempre que mantenga el saldo en la cuenta de conformidad al **PLAN DE AHORRO** pactado. Los retiros de los saldos excedentes requerirán igualmente la presencia física del **CLIENTE** en las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.** o en el **CORRESPONSAL BANCARIO**, su identificación y el diligenciamiento del formato que al efecto establezca **BANCO SERFINANZA S.A.**.

En el evento que **EL CLIENTE** haya incumplido su compromiso de ahorro mínimo, los aportes extraordinarios serán imputados a los compromisos de ahorro pendientes.

PARÁGRAFO: Los retiros del plan de ahorro que se realicen en oficinas, podrán ser pagados en efectivo o en cheque girado a nombre de **EL CLIENTE** o a nombre de terceros a solicitud de **EL CLIENTE**, los cuales deberán diligenciar el formulario de conocimiento de cliente y deberán cumplir con los requisitos exigidos por **BANCO SERFINANZA S.A.**. Los retiros a través del corresponsal bancario se realizarán sólo en efectivo.

BANCO SERFINANZA S.A. podrá exigir requisitos adicionales para los retiros cuando éstos se requieran dependiendo del tipo de trámite que se esté realizando. En cualquier caso, dichos requisitos adicionales serán debidamente fundamentados frente a **EL CLIENTE**.

Las condiciones de montos mínimos y máximos de retiros y transacciones, así como las demás condiciones asociadas al producto, serán dadas a conocer al **CLIENTE** al momento de la vinculación del **CLIENTE** y serán publicadas en las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.**, en los establecimientos del Corresponsal Bancario, en la página web corporativa y consultarla en la línea de servicio al cliente de **BANCO SERFINANZA S.A.**.

5.2. CARGOS A LA CUENTA DE AHORROS. BANCO SERFINANZA S.A. podrá debitar del plan de ahorros sumas de dinero por los siguientes conceptos:

- a). Por orden de autoridad competente o disposición legal.
- b). Por corrección de errores asociados al plan de ahorros.
- c). Por autorización previa de **EL CLIENTE** suministrada a **BANCO SERFINANZA S.A.** con ocasión de la celebración de operaciones activas de crédito o por la contratación de servicios de pagos originados en convenios celebrados por **BANCO SERFINANZA S.A.** con otras entidades, autorización que también constará en los contratos o documentos soportes del crédito o servicio.
- d). Por la devolución de cheques que hayan sido consignados en la cuenta.
- e). Por el valor de la comisión por expedición de cheques en el caso de retiro de fondos del **PLAN DE AHORRO**.
- f). Por el valor de las transacciones en el **PLAN DE AHORRO** efectuadas por medios o canales una vez sean activados.
- g). Por el valor de las comisiones y gastos causados por la tramitación de cheques enviados al cobro.
- h). Por el valor de impuestos, gravámenes y contribuciones que se generen por la apertura y utilización del **PLAN DE AHORRO**.
- i). Por expedición de extractos adicionales, certificaciones y referencias bancarias del **PLAN DE AHORRO**, consulta de saldos en oficina.
- j). Por retiros parciales o totales anticipados al vencimiento del **PLAN DE AHORRO**.

5.3. SOLICITUD DE EXENCIÓN DEL GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS. EL CLIENTE debe expresar en forma escrita si desea que se le aplique exención del gravamen al movimiento financiero, según lo señalado por las normas legales en materia tributaria. Así mismo debe certificar que a la fecha no existe otra cuenta en ninguna entidad sobre la que esté gozando de esta exención. Igualmente en caso de querer cancelar dicha exención del tributo a la cuenta de ahorros, deberá notificarlo por escrito a **BANCO SERFINANZA S.A.**.

5.4. PAGO DE RECURSOS CUANDO EL CLIENTE FALLECE: En caso de fallecimiento de **EL CLIENTE**, **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá entregar los recursos directamente a los herederos sin necesidad de proceso de sucesión y hasta la cuantía que la ley autorice, de conformidad con los requerimientos que efectúe **BANCO SERFINANZA S.A.**.

SEXTA: INTERESES

6.1. INTERESES: BANCO SERFINANZA S.A. reconocerá sobre los saldos líquidos efectivamente depositados en el **PLAN DE AHORRO** y únicamente durante el plazo pactado para el ahorro, intereses a las tasas especiales que establezca de manera general **BANCO SERFINANZA S.A.**, tasas que podrán ser superiores a las que **BANCO SERFINANZA S.A.** reconoce de manera ordinaria para depósitos de ahorro en cuenta de ahorro ordinaria. Vencido el plazo pactado para el **PLAN DE AHORRO**, **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá reconocer la tasa de interés que reconoce ordinariamente para los depósitos regulares de ahorros en cuentas de ahorro tradicional. **BANCO SERFINANZA S.A.** abonará a favor de **EL CLIENTE**, por periodos mensuales vencidos, el valor de los intereses liquidados sobre saldos diarios disponibles, con una tasa nominal periodo vencido, equivalente a la tasa efectiva anual de acuerdo con las condiciones que para el período que transcurra tenga establecido **BANCO SERFINANZA S.A.** y de conformidad con las disposiciones legales vigentes. En todo caso, la tasa, periodicidad y pago de intereses serán comunicados al público mediante avisos ubicados en las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.**, en los corresponsales bancarios, o mediante avisos publicados en la prensa escrita o en la página web de **BANCO SERFINANZA S.A.**. Los intereses reconocidos a los depósitos de ahorros se capitalizarán al cierre de operaciones en cada periodo mensual y se pagarán previa deducción de los impuestos que correspondan en cada caso. En cualquier caso, los intereses reconocidos serán expresados en términos nominales equivalentes a la tasa efectiva correspondiente. No obstante lo anterior, **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá pactar con **EL CLIENTE** en forma individual una tasa de interés diferente a la ofrecida al público, con unas condiciones propias o particulares. **BANCO SERFINANZA S.A.** no reconocerá intereses sobre saldos en canje.

6.2. VARIABILIDAD DE LA TASA DE INTERÉS: La tasa de interés efectiva que ofrezca reconocer **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá variar durante el período que para el efecto de liquidación y abono de tales rendimientos se haya establecido. Se entiende por tasa de interés efectiva aquella que aplicada con periodicidad diferente a un año, de acuerdo con las fórmulas de interés compuesto, produce exactamente el mismo resultado.

SÉPTIMA: OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

7.1. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE:

- a). Proporcionar a **BANCO SERFINANZA S.A.** toda la información requerida por éste y cumplir con los requisitos necesarios para su vinculación a través del producto.
- b). Verificar al momento de recibir el Comprobante único de Transacción que los datos consignados se encuentran correctos.
- c). Guardar total confidencialidad sobre la clave OTP que le es asignada para el retiro en los corresponsales bancarios, la cual sólo podrá suministrar al funcionario del corresponsal que lo esté atendiendo.
- d). Realizar las consignaciones en formatos que **BANCO SERFINANZA S.A.** suministre.
- e). Diligenciar en forma correcta toda la información requerida en los formatos de consignación, incluyendo todos los datos requeridos. **EL CLIENTE** se obliga a reintegrar a **BANCO SERFINANZA S.A.** los valores que se acrediten de manera errada o fraudulenta a su cuenta o que **EL CLIENTE** haya retirado por cualquier error de **BANCO SERFINANZA S.A.** o por fallas de sistema sin tener los fondos necesarios. En el evento en el que el saldo de la cuenta sea insuficiente, **EL CLIENTE** se obliga a devolver las sumas que adeude, so pena de responder por todos los perjuicios que cause además de incurrir en el delito de aprovechamiento por error ajeno.
- f). Actualizar por lo menos una vez al año la información comercial señalada en el formato de vinculación. El incumplimiento de la presente obligación faculta a **BANCO SERFINANZA S.A.** para dar por terminado el presente Reglamento.
- g). Cumplir con los requisitos, procedimientos y normas de seguridad establecidas por **BANCO SERFINANZA S.A.** para el uso de las distintas modalidades de disposición de recursos del **PLAN DE AHORRO** previstos por **BANCO SERFINANZA S.A.**
- h). Pagar el costo de las comisiones y tarifas establecidas por **BANCO SERFINANZA S.A.** para el manejo del producto, los cuales se divulgan en forma permanente por parte de **BANCO SERFINANZA S.A.** a través de las carteleras instaladas en la red de oficinas, en los establecimientos del corresponsal bancario, a través de la página de Internet y en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia. **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá incrementar las tarifas y comisiones cobradas por el uso y manejo de los productos de ahorro y demás productos asociados al manejo de los mismos, así como también podrá introducir modificaciones al presente reglamento, bastando para el efecto la notificación al **CLIENTE** a través de los canales usados habitualmente para enviarle el Estado de Cuenta mensual con una antelación mínima de cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectuará el incremento o entrará a regir la modificación al reglamento. En el evento en que **EL CLIENTE** no estuviere de acuerdo con los incrementos o con la modificación propuesta, deberá, dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días, comunicárselo de manera oportuna a **BANCO SERFINANZA S.A.** por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el (los) contrato(s) del (los) producto(s) de ahorro sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. En todo caso, esta decisión no exime al **CLIENTE** del pago de los saldos por pagar a favor de **BANCO SERFINANZA S.A.** en las condiciones inicialmente pactadas. En el evento en que **EL CLIENTE**, dentro del término señalado en esta cláusula no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita. **PARÁGRAFO:** En cualquier caso **EL CLIENTE** podrá consultar el valor de las comisiones, tarifas, condiciones y el reglamento vigente de productos de ahorro a través del portal corporativo de **BANCO SERFINANZA S.A.** en la dirección electrónica www.bancoserfinanza.com.
- i). Revisar el contenido de los extractos de movimiento de su cuenta que **BANCO SERFINANZA S.A.** pone a su disposición e informar a **BANCO SERFINANZA S.A.** cualquier inconformidad o inexactitud.
- j). Garantizar que los recursos que se depositen y manejen en el **PLAN DE AHORRO** no son producto de actividades ilícitas en particular las relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

7.2. DERECHOS DE EL CLIENTE: En desarrollo de lo establecido en el art. 5° de la Ley 1328 de 2009, se establecen los siguientes derechos a favor de **EL CLIENTE:**

- a). Recibir de parte de **BANCO SERFINANZA S.A.** los productos y servicios con altos estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por **BANCO SERFINANZA S.A.**
- b). Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados por **BANCO SERFINANZA S.A.**, de tal forma que le permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c). Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de **BANCO SERFINANZA S.A.**
- d). Recibir la adecuada asesoría y educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos por **BANCO SERFINANZA S.A.**, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que **BANCO SERFINANZA S.A.** desarrolla, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e). Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante **BANCO SERFINANZA S.A.**, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f). Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- g). Realizar hasta dos (2) retiros mensuales sin costo en el **CORRESPONSAL BANCARIO**.

7.3. OBLIGACIONES DE BANCO SERFINANZA S.A.:

- a). Abonar los intereses por períodos mensuales vencidos liquidados de acuerdo con las condiciones que para el periodo que transcurra tenga establecido **BANCO SERFINANZA S.A.** y se haya dado a conocer al público o en la forma que sea convenida con **EL CLIENTE**.
- b). Instruir a **EL CLIENTE** en el uso y manejo de la cuenta y sus modalidades de disposición de recursos.
- c). Notificar a **EL CLIENTE** las modificaciones que se realicen al presente Reglamento, de acuerdo con el procedimiento y antelación prevista en este reglamento.
- d). Informar a **EL CLIENTE** por el medio que considere más idóneo, los costos y tarifas establecidas por **BANCO SERFINANZA S.A.** para el manejo del producto de que trata el presente Reglamento. Los valores de las comisiones y tarifas cobradas por **BANCO SERFINANZA S.A.** corresponden a los costos en los que debe incurrir **BANCO SERFINANZA S.A.** para la prestación de los productos y servicios y los ingresos que percibe **BANCO SERFINANZA S.A.** por la prestación de los productos y servicios. Tales costos se fijan con base en criterios tales como los valores que se deben pagar a los proveedores de **BANCO SERFINANZA S.A.**, el valor de las transacciones que se deben realizar a través de distintos canales y los ingresos que percibe **BANCO SERFINANZA S.A.**
- e). Atender las órdenes de embargo que se reciban contra los depósitos atendiendo a los montos de inembargabilidad establecidos en la Ley.
- f). Suministrar información al Cliente respecto del Defensor del Consumidor Financiero.
- g). Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con **EL CLIENTE**, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- h). Suministrar al Cliente información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos.
- i). Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la ley 1328 de 2009, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- j). Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- k). Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al **CLIENTE**, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por **BANCO SERFINANZA S.A.**. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- m). Guardar la reserva de la información suministrada por **EL CLIENTE** y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- n). Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por **EL CLIENTE**, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- o). Permitir al Cliente la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que **BANCO SERFINANZA S.A.** señale, del estado de sus productos y servicios.
- p). Divulgar de manera permanente en sus oficinas, en los establecimientos del corresponsal bancario, y en su página de Internet, el precio de todos los productos y servicios que ofrezca de manera masiva.
- q). Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de **EL CLIENTE** y a las redes que la contengan.
- r). Desarrollar programas y campañas de educación financiera dirigidos al **CLIENTE** sobre los diferentes productos y servicios que presta, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que presta, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

s). Con periodicidad anual, suministrar a **EL CLIENTE**, un reporte anual de costos, de acuerdo a lo que para el efecto reglamente las autoridades, distinto de los extractos mensuales, en el que se informará la suma total de todos los costos que ha pagado durante el año, asociados a los servicios, tales como cuotas de administración y manejo, tarifas por operaciones en cajeros, internet, consultas telefónicas, retenciones tributarias, discriminando aquellos cobros que se hayan realizado a **EL CLIENTE** a favor de un tercero, diferente a **BANCO SERFINANZA S.A.**

t). Abstenerse de realizar cobros a **EL CLIENTE** cuando en una operación el consumidor no reciba el servicio que demandó, por razones que no le sean atribuibles.

u). Abstenerse de efectuar cobros sin la correspondiente retribución o prestación del servicio, ni cobrar en más de una ocasión por el mismo servicio.

OCTAVA: CUENTAS INACTIVAS – BLOQUEOS Y CANCELACIÓN DE CUENTA:

8.1. Se considera inactiva la cuenta o plan que no registre movimientos durante el término de seis (6) meses consecutivos contados a partir de la fecha del último movimiento registrado. Se entenderá por movimiento cualquier operación de depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito ordenado por el titular que afecte la cuenta, con excepción de los créditos o débitos que **BANCO SERFINANZA S.A.** realice con el fin de abonar intereses o realizar cargos por concepto de comisiones y servicios financieros. **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá restringir para plan o cuentas inactivas la realización de operaciones débito y la disposición de recursos a través de canales.

Para efectos de la activación del producto, se requerirá la presentación personal del titular, la actualización de su información personal y realizar un retiro y/o depósito de fondos directamente en las agencias de **BANCO SERFINANZA S.A.**. **PARÁGRAFO:** Los saldos de las cuentas de ahorro que hayan permanecido inactivas por un periodo mayor de un año y no superen el valor equivalente a 322 UVR, serán transferidos por la Entidad a título de mutuo a la Nación -Ministerio de Hacienda y Crédito Público Dirección General del Tesoro Nacional.

Los saldos de las cuentas de ahorro que se consideren abandonadas de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2° de la presente ley 1777 de 2016 (más de tres (3) inactivas) y que superen el valor equivalente a 322 UVR serán transferidas a título de mutuo al fondo constituido y reglamentado por el Ictetex para este fin.

8.2. BANCO SERFINANZA S.A. procederá a bloquear el plan cuando reciba una orden de embargo, o de bloqueo o retención de fondos por parte de la autoridad competente. Adicionalmente **EL CLIENTE** autoriza a **BANCO SERFINANZA S.A.**, para bloquear el plan ante la eventual ocurrencia de conductas que ameriten investigaciones por parte de las autoridades o adelantadas por **BANCO SERFINANZA S.A.**, en desarrollo de su deber legal de debida diligencia y de prevención de actividades delictivas y cooperación con las autoridades, así como por la existencia de causales objetivas y razonables.

NOVENA. DURACIÓN DEL PLAN DE AHORRO: El contrato de depósito en **PLAN DE AHORRO** es de duración definida según lo pactado entre las partes. En cualquier momento y sin previo aviso, **BANCO SERFINANZA S.A.** de manera objetiva y razonable o **EL CLIENTE** podrán dar por terminado unilateralmente el contrato de depósito en **PLAN DE AHORRO**. **BANCO SERFINANZA S.A.** en el caso excepcional de tomar esta decisión, transferirá los depósitos existentes en el **PLAN DE AHORRO** al rubro contable de “Cuentas por Pagar”, en donde estarán a disposición de **EL CLIENTE**, expresados en pesos corrientes a la fecha de cancelación de la cuenta, sin que tales dineros causen intereses ni actualización monetaria. **BANCO SERFINANZA S.A.** de manera previa enviará comunicación al titular a la última dirección que tenga registrada, informándole de manera fundamentada la razón o razones que dieron lugar a tomar la decisión de cancelación unilateral del producto por parte de **BANCO SERFINANZA S.A.**. En este caso, el contrato de depósito en **PLAN DE AHORRO** se entenderá terminado pasados treinta (30) días calendario del envío de la comunicación.

BANCO SERFINANZA S.A. podrá cancelar unilateralmente el **PLAN DE AHORRO** y entregar o poner a disposición del titular los dineros depositados, en los siguientes casos:

a). Si **EL CLIENTE** incumple cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente reglamento.

b). Si **EL CLIENTE** incumple cualquiera de las obligaciones establecidas para el manejo de los canales, medios para la realización de las operaciones y transacciones a través de los canales y servicios.

c). Suministra información falsa, incompleta o dudosa para cualquier producto ofrecido por **BANCO SERFINANZA S.A.** o no actualiza la información y documentación de acuerdo con la ley, cuando **BANCO SERFINANZA S.A.** lo requiera.

d). Cuando **BANCO SERFINANZA S.A.** establezca que **EL CLIENTE** ha utilizado el producto como medio para realizar actividades ilícitas, especialmente aquellas relacionadas con el lavado de activos o la financiación del terrorismo.

e). La realización de operaciones que de conformidad con los mecanismos y criterios establecidos por **BANCO SERFINANZA S.A.**, tengan el carácter de sospechosas según lo establecido por las normas de lavado de activos.

f). La realización de depósitos, retiros o transferencias etc., en circunstancias, valores y naturaleza que no correspondan a la actividad de **EL CLIENTE**.

g). Cuando el plazo del **PLAN DE AHORRO** se haya vencido y el saldo permanezca en cero (0), se cancelará sin previo aviso al **CLIENTE**, dentro de los treinta (30) días siguientes a su vencimiento.

i). Cuando **EL CLIENTE** no justifique en forma objetiva a **BANCO SERFINANZA S.A.** la diferencia entre el saldo de los depósitos en su plan y los ingresos reportados en el formulario de vinculación o de actualización de datos.

h). Cuando **EL CLIENTE** sea incluido en alguna lista de control, nacional o internacional, que lo señale como persona sospechosa de tener relaciones con dineros provenientes del narcotráfico o con personas o grupos terroristas.

i). Por cualquier otro hecho que se presente y que vaya en contra del correcto manejo de la cuenta en perjuicio de **BANCO SERFINANZA S.A.** o del público en general.

PARÁGRAFO: Si el **PLAN DE AHORRO** se cancela por solicitud de **EL CLIENTE**, los recursos serán entregados únicamente en efectivo o cheque en la agencia donde tiene radicado el **PLAN DE AHORRO**.

DÉCIMA: DISPOSICIONES VARIAS:

10.1. BANCO SERFINANZA S.A. pondrá a disposición de **EL CLIENTE**, mensualmente y sin costo alguno para él, un extracto del movimiento de la cuenta en el respectivo periodo, a través de la página web corporativa para que **EL CLIENTE** pueda consultarlos en cualquier momento. De igual manera, **EL CLIENTE** podrá solicitar en cualquier oficina y a su costo información del estado de cuenta. **EL CLIENTE** se obliga a revisar en forma diligente el extracto de su cuenta y a verificar el saldo de la misma al realizar cada transacción, informando a **BANCO SERFINANZA S.A.** inmediatamente detecte cualquier diferencia. **EL CLIENTE** notificará oportunamente a **BANCO SERFINANZA S.A.** cualquier cambio de dirección. No obstante lo anterior, **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá abstenerse de entregar o enviar el extracto antes anotado en aquellas cuentas que se califique como inactivas, que no tengan movimientos en el mes o no presenten saldo.

10.2. EL CLIENTE autoriza de manera expresa e irrevocable a **BANCO SERFINANZA S.A.** y a quien en un futuro ostente la calidad de cesionario a realizar ante los operadores de información (Datacrédito, Cifin y/o cualquier otra entidad que llegue a manejar bases de datos con los mismos objetivos), las siguientes actividades: consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a su comportamiento crediticio con el nacimiento de cualquier obligación, novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas o que llegue a contraer en favor de **BANCO SERFINANZA S.A.**. De igual forma autoriza(n) de manera expresa e irrevocable a **BANCO SERFINANZA S.A.** a obtener información referente a las relaciones comerciales establecidas con cualquier otra entidad, confirmar datos, elaborar estudios de mercado, investigaciones comerciales o estadísticas, adelantar cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, ofrecer productos y/o servicios financieros o productos y/o servicios en general, en desarrollo del objeto social de **BANCO SERFINANZA S.A.**. **EL CLIENTE** entiende que la permanencia de la información del dato negativo o positivo, según sea el caso, será la que la legislación señale, correspondiendo a los operadores de información velar por su debido cumplimiento. **EL CLIENTE** autoriza irrevocablemente a **BANCO SERFINANZA S.A.** a que le informe por cualquier medio que se encuentre almacenado en sus bases de datos (teléfono, correo electrónico, dirección de residencia y de correspondencia, y cualquier otro) el estado de sus obligaciones, la fecha de pago, los medios de pago, y cualquier otra información que estime deba(n) conocer.

10.3. OFAC Y/O LISTA CLINTON: **EL CLIENTE** conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que **BANCO SERFINANZA S.A.** en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, y siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, por considerarlo una causal objetiva, podrá terminar el presente contrato dando aplicación a los términos del Artículo 18 del presente contrato, cuando su nombre haya sido incluido en la lista OFAC (Office of Foreign Control), comúnmente llamada lista Clinton, o en cualquier otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o cuando haya sido incluido en alguna lista como la lista ONU, lista de la contraloría, lista de la procuraduría, etc. En la que se publiquen los datos de las personas condenadas o vinculadas por las autoridades nacionales o internacionales, de manera directa o indirecta, con actividades ilícitas, tales como narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otras. La vinculación formal de **EL CLIENTE** a un proceso judicial nacional y/o internacional, relacionado con las actividades de las que trata esta cláusula, también será causal suficiente para terminar unilateralmente el contrato.

10.4. BANCO SERFINANZA S.A. se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este contrato en cualquier tiempo, bastando para el efecto la notificación al Cliente a través de los canales usados habitualmente para enviarle el Estado de

Cuenta mensual con una antelación mínima de cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se entrará a regir la modificación al reglamento. En el evento en que **EL CLIENTE** no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá, dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días, comunicárselo de manera oportuna a **BANCO SERFINANZA S.A.** por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el (los) contrato(s) del (los) producto(s) de ahorro sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. En todo caso, esta decisión no exime al Cliente del pago de los saldos por pagar a favor de **BANCO SERFINANZA S.A.** en las condiciones inicialmente pactadas. En el evento en que **EL CLIENTE**, dentro del término señalado en esta cláusula no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita. **PARÁGRAFO:** En cualquier caso **EL CLIENTE** podrá consultar el valor de las comisiones, tarifas, condiciones y el reglamento vigente de productos de ahorro a través del portal corporativo de **BANCO SERFINANZA S.A.** en la dirección electrónica www.bancoserfinanza.com.

10.5. BANCO SERFINANZA S.A. podrá cobrar a **EL CLIENTE** por los servicios que haya solicitado y/o autorizado y que estén asociados al **PLAN DE AHORRO**.

10.6. Con el fin de que sean ofrecidos otros productos y servicios tanto por **BANCO SERFINANZA S.A.**, como por su matriz y filiales de ésta, así como para la realización de actividades de mercadeo, cobranzas, publicidad, promoción, estadística y procesos de verificación y autenticación de identidad, **BANCO SERFINANZA S.A.**, siempre que medie autorización previa y expresa de **EL CLIENTE** y dando cumplimiento a las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, sus reglamentaciones y leyes que modifiquen o sustituyan, podrá para compartir con esas sociedades toda la información que repose en sus archivos y que resulte relevante para los fines autorizados.

10.7. Los depósitos del **PLAN DE AHORRO** son inembargables hasta por la cuantía máxima establecida por la ley salvo la excepción contenida en la Ley 1066 de 2006 según la cual, los depósitos constituidos a favor de personas jurídicas no tienen saldo inembargable.

10.8. BANCO SERFINANZA S.A. podrá modificar este Reglamento, cuando así lo considere o cuando alguna disposición legal así lo requiera, atendiendo la normatividad vigente al respecto y el procedimiento establecido en este reglamento. Queda entendido que cuando se produzcan modificaciones al presente Reglamento de Ahorros, éstas deberán ser aprobadas por la Junta Directiva de **BANCO SERFINANZA S.A.** y por la Superintendencia Financiera de Colombia, de lo cual se dejará la respectiva constancia y se informará a través de la página web de **BANCO SERFINANZA S.A.**

10.9. EL CLIENTE conoce y da por aceptado el presente reglamento, así como cualquier reforma que **BANCO SERFINANZA S.A.** le haga con la previa aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual se anunciará por medio de anuncios fijados en las Oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.** a la vista del público o por cualquier otro medio que **BANCO SERFINANZA S.A.** considere idóneo. El presente reglamento contiene las condiciones generales y particulares que regulan la apertura y manejo del **PLAN DE AHORRO** de **BANCO SERFINANZA S.A.**. Al solicitar la apertura de los productos regulados en este reglamento, **EL CLIENTE** estará sometido a atender las disposiciones aquí contenidas, y tendrá derecho a conocerlas en forma previa a la instrumentación de cualquier producto. **EL CLIENTE** podrá solicitar por escrito o directamente en las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.** una copia del presente reglamento así como la explicación del alcance sobre las cláusulas del mismo. Igualmente, podrá conocer su contenido a través de la página web de **BANCO SERFINANZA S.A.** en el portal de Internet www.bancoserfinanza.com. La solicitud de apertura del producto regulado en este reglamento, así como el uso y manejo del mismo presumirán la aceptación de las disposiciones consagradas en este reglamento.

10.10. Para todos los efectos legales a que haya lugar, **EL CLIENTE** acepta que el lugar de notificaciones o remisión de información que deba hacer **BANCO SERFINANZA S.A.** será el escogido o señalado por **EL CLIENTE** en el momento de la apertura del correspondiente producto. Por lo tanto, es una obligación del **CLIENTE** informar oportunamente sobre el cambio o modificación de tal lugar o dirección de notificaciones, asumiendo la total responsabilidad que pueda surgir del hecho de la no información oportuna de la circunstancia antes indicada.

10.11 ORIGEN Y MANEJO DE FONDOS: EL CLIENTE certifica y garantiza expresamente, que los recursos o dineros que deposita en **BANCO SERFINANZA S.A.** con ocasión de la apertura y manejo del producto, provienen de buena fuente y que por tanto, no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione. Igualmente garantiza, que no admitirá que terceros efectúen depósitos en su cuenta con fondos provenientes de actividades ilícitas, ni se efectúen a través de su cuenta transacciones destinadas a tales actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.

10.12. Desde ahora, **EL CLIENTE** autoriza a **BANCO SERFINANZA S.A.** para efectuar la cesión de este producto a favor de otro establecimiento de crédito debidamente vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Para tal fin, **BANCO SERFINANZA S.A.** le notificará al **CLIENTE** la cesión del producto, mediante comunicación escrita dirigida a la última dirección que tenga registrada **EL CLIENTE** en **BANCO SERFINANZA S.A.**. A partir de la fecha de envío de la comunicación, **EL CLIENTE** dispone de un término de treinta (30) días comunes para informarle a **BANCO SERFINANZA S.A.** si acepta la cesión de su producto a otro establecimiento de crédito, o si decide no continuar con su producto de ahorro y terminar dicha relación contractual. En el caso de que **EL CLIENTE** no se manifieste por escrito ante **BANCO SERFINANZA S.A.** en dicho término, **BANCO SERFINANZA S.A.** entenderá que **EL CLIENTE** ha aceptado la cesión de su producto de ahorros.

10.13. A solicitud de **EL CLIENTE**, **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá certificar el compromiso de ahorro asumido conforme a lo previsto por el numeral 2 del artículo 126 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Para el efecto, **BANCO SERFINANZA S.A.** podrá aclarar que los compromisos de ahorro no generan un aporte efectivo de recursos, la sujeción a penalizaciones y demás características pactadas para esta modalidad de ahorro contractual.

La certificación que se expida no tendrá la virtualidad de incorporar el derecho a reclamar las sumas depositadas en la forma prevista por la ley para los títulos-valores, ni de certificar la existencia de depósitos distintos a los efectivamente depositados, no tendrá propósitos de incorporar obligaciones de **BANCO SERFINANZA S.A.**, no será negociable o cedible por ningún medio y simplemente indicará la existencia de una relación contractual en los términos correspondientes.

10.14. EL CLIENTE podrá registrar sus opiniones, comentarios, quejas, reclamos e inquietudes, a través de nuestra página web en la sección de Servicio al Cliente, directamente en el correo info@bancoserfinanza.com o comunicándose con la línea gratuita 018000510513. Así mismo, si **EL CLIENTE** considera que se han vulnerado sus derechos como consumidor financiero, puede dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, a través del email, dirección y teléfono que figure publicado en la página web de **BANCO SERFINANZA S.A.**. **EL CLIENTE** también podrá dirigirse a la Superintendencia Financiera de Colombia, de la página www.superfinanciera.gov.co, cuando considere que **BANCO SERFINANZA S.A.** está desconociendo una norma legal o una instrucción de la Superintendencia Financiera de Colombia.

10.15. Con el fin de obtener más información sobre cada uno de los productos y servicios que presta **BANCO SERFINANZA S.A.** se podrá consultar la página www.bancoserfinanza.com o solicitar información personalizada en cualquiera de nuestras oficinas en todo el país, antes de la celebración del presente contrato, durante su ejecución e incluso después de la terminación del mismo. Igualmente si se requiere información más precisa y detallada acerca de los derechos y responsabilidades como consumidor financiero, se podrá dirigir al link especialmente creado para esto por la Superintendencia Financiera de Colombia: www.superfinanciera.gov.co en el link Consumidor Financiero.

10.16. EL CLIENTE podrá formular reclamos y peticiones relacionados con los productos regulados en el presente reglamento a través de la portal de Internet www.bancoserfinanza.com o podrá acudir directamente a las oficinas de **BANCO SERFINANZA S.A.**, así como al Defensor del Consumidor Financiero en el correo electrónico defensoria@skol-serna.net o también podrá formular sus reclamaciones ante la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la página web www.superfinanciera.gov.co.

PARÁGRAFO: El Defensor del Cliente podrá conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para **LOS CLIENTES**, las consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de **BANCO SERFINANZA S.A.** de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos. Los conceptos emitidos por el Defensor del Cliente no son de forzosa aceptación, ni de obligatorio cumplimiento para las partes.

Este reglamento ha sido aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio.

NOMBRE _____

C.C. o NIT _____

