

PRIMERA:

Por medio del presente Reglamento se regulan las condiciones en las cuales el titular o titulares de la cuenta de ahorros, persona natural o persona jurídica (en adelante **EL CLIENTE** O **EL CUENTA HABIENTE** o **TARJETA HABIENTE**) adquiere la facultad de depositar sumas de dinero en su cuenta de ahorros representadas en efectivo, cheque o transferencias en **BANCO SERFINANZA S.A.**, en adelante **SERFINANZA** y de disponer total o parcialmente de sus saldos en la forma previamente convenida con **SERFINANZA**. **SERFINANZA** por su parte se obliga a restituir el valor de los depósitos con los respectivos intereses generados a las tasas que **SERFINANZA** le informe periódicamente y de acuerdo a lo establecido en la cláusula Quinta de este reglamento.

SEGUNDA. CONDICIONES DE APERTURA DE LA CUENTA:

2.1. Para solicitar la apertura de una cuenta de ahorros **EL CLIENTE** deberá diligenciar el formato de vinculación y cumplir con todas las políticas institucionales y de documentación establecidas por **SERFINANZA**. En el caso de personas autorizadas, las cuales, sin tener la calidad de parte en el contrato de depósito en cuenta de ahorro podrán ejercer el manejo y disposición de los depósitos y les corresponde el cumplimiento de todas las cargas y obligaciones consignadas en el presente reglamento y las demás que de él se deriven, cumpliendo con los requisitos y suscribiendo los documentos requeridos por **SERFINANZA**. **SERFINANZA** limita estas autorizaciones de retiros los cuales sólo se podrán realizar a través de las Agencias de **SERFINANZA**. Los pagos que **SERFINANZA** efectúe a titular autorizado o representante legal se reputarán válidos y constituyen pleno descargo. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En su calidad de mandatario y administrador de negocios ajenos, el titular autorizado será responsable ante el cuentahabiente por las operaciones que realice sobre la cuenta de ahorros.

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

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

2.4. Desde el punto de vista de los titulares de las cuentas de ahorro, éstas podrán ser:

2.4.1. CUENTA DE AHORROS INDIVIDUAL: Es aquella que se abre a nombre de una sola persona natural o Jurídica cuya firma se registra, siendo esta la única autorizada para el manejo de la cuenta o para autorizar a otras personas para que la manejen.

2.4.2. CUENTA DE AHORROS COLECTIVA: Es aquella que se abre a nombre de dos o más personas naturales, cuyas firmas se registran, y cualquiera de ellas puede independientemente manejar la cuenta o autorizar a otras personas para que la manejen. (Expresión "o").

2.4.3. CUENTA DE AHORROS CONJUNTA: Es aquella que se abre a nombre de dos o más personas cuyas firmas se registran y todas ellas son indispensables para el manejo de la cuenta y para autorizar a otras personas para que la manejen. Los titulares se obligan solidaria e ilimitadamente en sus actos. (Expresión "y") Estas cuentas no transan a través de Tarjeta Débito y sólo pueden realizar retiros en las oficinas de **SERFINANZA** mediante el procedimiento diseñado para tal fin – Comprobante Único de Transacciones.

2.5. Salvo los casos expresamente exceptuados por la ley, para la apertura de la cuenta de ahorros se deberá imponer la huella dactilar del índice derecho del titular o titulares de la cuenta de ahorros o representante legal en la Tarjeta Registro de Firmas correspondiente y en el formato de Solicitud Única de vinculación de clientes persona natural, o persona jurídica.

2.6. El titular, titulares o representantes legales de la cuenta de ahorros estarán obligados a suministrar la información actualizada y documentación que **SERFINANZA** 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. **EL CUENTA HABIENTE** 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 **SERFINANZA** y evitar perjuicios mutuos.

2.7. Para la cuenta de ahorros empresarial, el representante legal debe presentar su documento de identificación, el NIT o RUT de la empresa y el certificado de existencia y representación o los documentos que acreditan la existencia de la persona jurídica y su representación, y en los casos necesarios la autorización del órgano social competente. El representante legal se obliga a dar aviso oportuno y por escrito a **SERFINANZA** sobre las modificaciones en sus estatutos o reglamentos y a comunicar cualquier cambio en la representación y/o facultades, adjuntando la documentación que acredite tal hecho. En todo caso, la persona jurídica responderá plenamente por las obligaciones, operaciones y/o transacciones realizadas por quienes hayan dejado de tener su representación legal o voluntaria, o a quien se le haya limitado sus facultades, por no haber efectuado el aviso a **SERFINANZA** en forma oportuna y por escrito

TERCERA. CONDICIONES PARA EL MANEJO DE LA CUENTA: DEPÓSITOS

3.1. EL CLIENTE o un tercero podrá realizar depósitos en efectivo en cualquiera de las oficinas de **SERFINANZA** a nivel Nacional o en los corresponsales bancarios para los clientes personas naturales con los que **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA**. Los depósitos en cheque sólo serán recibidos en las oficinas de **SERFINANZA**.

3.2. EXPEDICIÓN DE TARJETA DEBITO. Al momento de la apertura de la cuenta de ahorros para persona natural, **SERFINANZA** expedirá al **CUENTA HABIENTE** una tarjeta débito, para que a través de la utilización de este medio, efectúe las operaciones propias para el manejo de la cuenta de ahorros. El **CUENTA HABIENTE** se compromete a guardar y conservar en buen estado la tarjeta débito.

3.3. Para las consignaciones de depósitos en efectivo o cheque en las agencias de **SERFINANZA**, el depositario deberá diligenciar el Comprobante único de transacciones.

3.4. Para las consignaciones en los corresponsales bancarios, el depositario le deberá suministrar verbalmente al cajero el número de la cuenta a la que desea realizar el depósito, así como el número de cédula del titular de la cuenta y el monto a depositar.

3.5. EL CLIENTE deberá registrar ante **SERFINANZA**, las condiciones de manejo de la cuenta, con indicación de las personas autorizadas para el efecto.

3.6. El monto de los depósitos en efectivo en la Cuenta de Ahorros será de cuantía limitada de acuerdo a los topes que determine **SERFINANZA** cuando se realicen en las oficinas de **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA**, de los corresponsales bancarios, en la página web de **SERFINANZA** y podrán ser consultados en la línea de servicio al cliente de **SERFINANZA**.

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

3.8. SERFINANZA aceptará consignaciones para la cuenta de **EL CLIENTE** en cualquiera de sus oficinas y/o corresponsales bancarios, cobrando las comisiones establecidas para el efecto y previo el cumplimiento de los requisitos establecidos para ello, en especial cuando se trate de consignaciones efectuadas en otras ciudades. 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 carteleras de las oficinas de **SERFINANZA**, de los corresponsales bancarios, en la página web de **SERFINANZA** y podrán ser consultados en la línea de servicio al cliente de **SERFINANZA**.

3.9. Cuando el depósito se efectúe con cheque, no se podrá hacer retiros sobre su valor, antes de que **SERFINANZA** haya hecho efectivo el cobro y acreditado la respectiva cuenta. Es facultativo de **SERFINANZA** aceptar o no consignaciones de cheques de otras plazas. En caso de aceptarlas, los cheques se recibirán como remesa al cobro. **SERFINANZA**. 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. **SERFINANZA** mantendrá en custodia dichos cheques hasta su retiro, sin ser responsabilidad de **SERFINANZA**

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 a la Cuenta de Ahorros de **EL CLIENTE**.

3.10. 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 **SERFINANZA**. Las consignaciones serán abonadas en consideración únicamente al número de la cuenta de ahorros que aparezca anotada en el comprobante único de transacción o que aparezca en el volante de impresión de caja registradora del Corresponsal Bancario. El cliente deberá siempre validar la información contenido en dichos comprobantes.

3.11. Los depósitos recibidos estarán sujetos por parte de **SERFINANZA** a su verificación con el valor total indicado por **EL CLIENTE** en el comprobante respectivo. Así mismo, **SERFINANZA** deberá reintegrar los dineros a la cuenta de ahorros por concepto de acreditación errónea o fraudulenta comprobada en otra cuenta de ahorros.

3.12. EL CLIENTE autoriza a **SERFINANZA** para fijar libremente sumas, por encima o por debajo, de las cuales no acepta depósitos o retiros. **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA** 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 de la página web de **SERFINANZA** en la dirección electrónica www.bancoserfinanza.com.

De igual forma **SERFINANZA** 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.

3.13. EL CLIENTE podrá realizar transferencias de dinero desde su cuenta, a cuentas propias o de terceros en **SERFINANZA** lo cual podrá hacer en las oficinas de **SERFINANZA**, en los corresponsales bancarios, o por medio de los canales que disponga la entidad para el efecto.

CUARTA: RETIROS

4. RETIRO DE FONDOS. Las sumas de dinero que se encuentran depositadas en una cuenta de ahorros de persona natural junto con sus intereses, serán pagadas únicamente, al titular de la cuenta a través de los corresponsales bancarios y a sus autorizados en las agencias de **SERFINANZA** mediante los mecanismos establecidos por **SERFINANZA** para ello. Las sumas de dinero que se encuentran depositadas en una cuenta de ahorros de persona jurídica junto con sus intereses, serán pagadas únicamente al representante legal de la cuenta a través de los corresponsales bancarios y a éstos y a sus autorizados en las agencias de **SERFINANZA** mediante los mecanismos establecidos por **SERFINANZA** para ello.

4.1. EL CLIENTE podrá efectuar retiro de los fondos que tenga en su cuenta a través de los siguientes mecanismos: a) Utilización de la tarjeta débito, en las oficinas y en los cajeros automáticos de las entidades afiliadas a las redes asociadas tales como Redeban Multicolor, Credibanco, Cirrus, y las demás que se afilien en el futuro, b) Utilización de la tarjeta débito en los punto de pago POS en los establecimientos de comercio nacional e internacional habilitados para recibir la tarjeta débito Maestro y de los corresponsales bancarios, c) Retiros sin tarjeta débito en la oficina de **SERFINANZA**, mediante diligenciamiento de Comprobante Unico de Transacciones suministrando documento de identidad, con validación y visación de la Entidad, o certificado de Existencia y Representación Legal expedido con no más de 30 días de antelación, únicamente para casos excepcionales previamente autorizados por la entidad d) Por cualquier otro mecanismo que ofrezca **SERFINANZA**, y que permita dejar evidencia fidedigna de las transacciones con sujeción a las condiciones que establezca **SERFINANZA**. Los retiros que se hagan de CUENTAS CONJUNTAS sólo podrán realizarse en las oficinas de **SERFINANZA** mediante el diligenciamiento del Comprobante Único de Transacciones.

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 retiros a través del Corresponsal Bancario sólo podrán ser pagados en efectivo.

SERFINANZA 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 de cuenta de ahorro, serán dadas a conocer al **CLIENTE** al momento de la vinculación del **CLIENTE** y serán publicadas en las carteleras de las oficinas de **SERFINANZA**, en los establecimientos del Corresponsal Bancario, en la página web corporativa y consultarla en la línea de servicio al cliente de **SERFINANZA**.

4.2. CARGOS A LA CUENTA DE AHORROS. **SERFINANZA** podrá cargar o debitar de la cuenta de ahorros sumas de dinero por los siguientes conceptos:

- a. Por orden de autoridad competente o disposición legal.
- b. Por corrección de errores asociados a la cuenta de ahorros. Los débitos a la cuenta originados por errores operativos imputables a la Entidad no generarán cargos para el Cliente.
- c. Por autorización previa de **EL CLIENTE** suministrada a **SERFINANZA** con ocasión de la celebración de operaciones activas de crédito o por la contratación de servicios de pagos originados en convenios celebrados por **SERFINANZA** 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 expedición de cheques en el caso de retiro de fondos de la cuenta de ahorro.
- f. Por el valor de la cuota de manejo de la tarjeta debito asociada a la cuenta de ahorro; a partir de la fecha en que sea activada.
- g. Por el valor de las transacciones en la cuenta de ahorros efectuadas por medios o canales una vez sean activados.
- h. Por el valor de las comisiones y gastos causados por la tramitación de cheques enviados al cobro.
- i. Por el valor de impuestos, gravámenes y contribuciones que se generen por la apertura y utilización de la cuenta de ahorro.
- k. Por expedición de extractos adicionales, certificaciones y referencias bancarias de la cuenta de ahorro.
- l. Por el valor de la expedición de la Tarjeta Débito por la suma establecida por **SERFINANZA** al momento de la entrega y/o de la reexpedición.

PARÁGRAFO: SERFINANZA sólo cobrará costos financieros y/o transaccionales por los primeros sesenta días (60) de inactividad y/o ausencia de movimiento financiero por parte del Cliente. En ningún caso se podrá hacer cobro retroactivo cuando el titular de la cuenta haga nuevos depósitos o movimientos que cambien la condición de inactividad de la misma; Lo anterior de acuerdo con el Artículo 2 de la Ley 1793 de 2016. Así mismo, no se realizarán cobros de cuotas de manejo a las cuentas de ahorros de pensionados.

4.3. 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 ésta exención. Igualmente en caso de querer cancelar dicha exención del tributo a la cuenta de ahorros, deberá notificarlo por escrito a **SERFINANZA**.

4.4. PAGO DE RECURSOS CUANDO EL CLIENTE FALLECE.

4.4.1. CUENTA INDIVIDUAL. En caso de fallecimiento de **EL CLIENTE**, **SERFINANZA** podrá entregar los recursos directamente al conyugue sobreviviente o a los herederos del fallecido, o a uno y otro conjuntamente, según el caso, sin necesidad de proceso de sucesión y hasta la cuantía que la ley autorice, de conformidad con los requerimientos que efectúe **SERFINANZA** para la validación que acredite el parentesco. La entrega del saldo de los recursos del fallecido es facultativo de **SERFINANZA** demorarlos o negarlos si a su juicio existen dudas sobre los derechos o legitimidad del solicitante. Los requisitos para la entrega de recursos sin adelantar trámite de sucesión pueden ser consultados en la página web de la entidad.

4.4.2. CUENTA COLECTIVA. Tratándose de cuentas de ahorro de personas naturales, los recursos de esta clase de cuenta, se mantendrán para el uso exclusivo de los titulares junto con sus intereses. Podrán pagarse a cualquiera de ellos mientras vivan todos, o a cualquiera de los sobrevivientes después de la muerte de alguno de ellos, hasta la cuantía que la ley autorice tal pago y el recibo de aquel a quien se haya hecho serán descargo válido para **SERFINANZA**.

4.4.3. CUENTA CONJUNTA. Los recursos de esta clase de cuenta, se mantendrán para el uso exclusivo de los titulares junto con sus intereses. Mientras vivan todos **SERFINANZA** podrá entregar directamente los recursos exigiendo la firma de todos ellos. En el caso de la muerte de algún titular, para la entrega de recursos a sus herederos y hasta la cuantía que la ley autorice, se procederá con previa autorización conferida por los otros titulares a **SERFINANZA**. Los requisitos para la entrega de estos recursos pueden ser consultados en la página web del banco.

QUINTA: INTERESES

5.1. INTERESES: SERFINANZA 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 periodo que transcurra tenga establecido **SERFINANZA** y de conformidad con las disposiciones legales vigentes. En todo caso, la tasa, periodicidad y pago de intereses serán comunicados al público mediante cartelera ubicada en las oficinas de **SERFINANZA**, en los corresponsales bancarios, o mediante avisos publicados en la prensa escrita o en la página web de **SERFINANZA**. Los intereses reconocidos

al depósito 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, **SERFINANZA** podrá pactar con **EL CLIENTE** en forma individual una tasa de interés diferente a la ofrecida al público, con unas condiciones propias o particulares. **SERFINANZA** no reconocerá intereses sobre saldos en canje.

5.2. VARIABILIDAD DE LA TASA DE INTERÉS: La tasa de interés efectiva que ofrezca reconocer **SERFINANZA** 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.

SEXTA: OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

6.1. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

- a. Proporcionar a **SERFINANZA** toda la información requerida por éste y cumplir con los requisitos necesarios para su vinculación a través del producto cuenta de ahorros.
- b. Verificar al momento de recibir el Comprobante único de Transacción o volante de las cajas de registradoras del corresponsal que los datos del número de la cuenta, montos en especie efectivo o cheques consignados se encuentran correctos.
- c. Conservar la Tarjeta Débito con la debida seguridad y guardar total confidencialidad sobre la clave. Así mismo no podrá cederla, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y obligaciones que su otorgamiento le imponen. .
- d. Realizar las consignaciones en formatos que **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA** los valores que se acrediten de manera errada o fraudulenta a su cuenta o que **EL CLIENTE** haya retirado por cualquier error de **SERFINANZA** 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 actualización de datos. El incumplimiento de la presente obligación faculta a **SERFINANZA** para dar por terminado el contrato de la Cuenta de Ahorros.
- g. Cumplir con los requisitos, procedimientos y normas de seguridad establecidas por **SERFINANZA** para el uso de las distintas modalidades de disposición de recursos de la cuenta de ahorros previstos por **SERFINANZA**.
- h. Pagar el costo de las comisiones y tarifas establecidas por **SERFINANZA** para el manejo del producto cuenta de ahorros, los cuales se divulgan en forma permanente por parte de **SERFINANZA** 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. **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA** en la dirección electrónica www.bancoserfinanza.com
- i. Revisar el contenido de los extractos de movimiento de su cuenta que **SERFINANZA** pone a su disposición e informar a **SERFINANZA** cualquier inconformidad o inexactitud.
- j. Garantizar que los recursos que se depositen y manejen en la cuenta no son producto de actividades ilícitas en particular las relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

6.2. 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 **SERFINANZA** los productos y servicios con altos estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por **SERFINANZA**.
- 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 **SERFINANZA**, 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 **SERFINANZA**.
- d. Recibir la adecuada asesoría y educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos por **SERFINANZA**, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA**, 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.

6.3. OBLIGACIONES DE SERFINANZA:

- a. Abonar los intereses por períodos mensuales vencidos liquidados de acuerdo con las condiciones que para el periodo que transcurra tenga establecido **SERFINANZA** 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 la cláusula 8.5 de este reglamento.
- d. Informar a **EL CLIENTE**, mediante carteleras publicadas en sus oficinas, en los establecimientos del corresponsal bancario, y en su página de Internet, los costos y tarifas establecidas por **SERFINANZA** para el manejo del producto de que trata el presente Reglamento. Los valores de las comisiones y tarifas cobradas por **SERFINANZA** corresponden a los costos en los que debe incurrir **SERFINANZA** para la prestación de los productos y servicios y los ingresos que percibe **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA**, el valor de las transacciones que se deben realizar a través de distintos canales y los ingresos que percibe **SERFINANZA**.
- e. Atender las órdenes de embargo que se reciban contra la cuenta de ahorros 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 **SERFINANZA**. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- l. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al Cliente el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- 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 **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA**.
- 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.

SÉPTIMA: CUENTAS INACTIVAS – BLOQUEOS Y CANCELACIÓN DE CUENTA

7.1. Se considera inactiva la cuenta 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 o representante legal que afecte la cuenta, con excepción de los créditos o débitos que **SERFINANZA** realice con el fin de abonar intereses o realizar cargos por concepto de comisiones y servicios financieros. **SERFINANZA** podrá restringir para 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 o representante legal, la actualización de su información personal y realizar un retiro y/o depósito de fondos directamente en las agencias de **SERFINANZA**.

PARAGRAFO: 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.

El reintegro de los saldos de las cuentas de ahorro inactivas procederá cuando el titular del depósito se acerque a las oficinas de **SERFINANZA** y solicite el retiro de la totalidad o parte del saldo inactivo, evento en el cual se reintegrará la cantidad solicitada, de conformidad con el procedimiento que para el efecto determine el Ministerio de Hacienda y Crédito Público Dirección General del Tesoro Nacional.

Los saldos de las cuentas de ahorro que no hayan tenido movimientos de depósito, retiro, transferencia o, en general, cualquier débito o crédito durante tres (3) años ininterrumpidos, y que superen el valor equivalente a 322 UVR o equivalente a 2 UPAC se considerarán abandonadas y, serán utilizados para ser invertidas en la creación de un Fondo Especial administrado por el ICETEX que permita el otorgamiento de créditos de estudio y de fomento a la calidad de las Instituciones de Educación Superior.

Parágrafo: Los cuentahabientes podrán solicitar, en las oficinas de **SERFINANZA** el reintegro de los saldos abandonados cuando lo consideren necesario, teniendo en cuenta que el plazo del reintegro por parte de **SERFINANZA** no podrá ser superior a un (1) día hábil, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2° de la Ley 1777 de 2016.

7.2. SERFINANZA procederá a bloquear la cuenta cuando reciba una orden de embargo, o de bloqueo o retención de fondos por parte de la autoridad competente. Adicionalmente **EL CLIENTE** autoriza a **SERFINANZA**, para bloquear la cuenta ante la eventual ocurrencia de conductas que ameriten investigaciones por parte de las autoridades o adelantadas por **SERFINANZA**, 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.

7.3. El contrato de depósito en cuenta de ahorros es de duración indefinida. En cualquier momento y sin previo aviso, **SERFINANZA** de manera objetiva y razonable o **EL CLIENTE** podrán dar por terminado unilateralmente el contrato de depósito en cuenta de ahorro de depósitos ordinarios. **SERFINANZA** en el caso excepcional de tomar esta decisión, transferirá los depósitos existentes en la cuenta de ahorros 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. **SERFINANZA** de manera previa enviará comunicación al cuenta-habiente 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 de la cuenta de ahorros por parte de **SERFINANZA**. En este caso, el contrato de depósito en cuenta de ahorros se entenderá terminado pasados treinta (30) días calendario del envío de la comunicación. **SERFINANZA** podrá cancelar unilateralmente la cuenta de ahorros y entregar o poner a disposición del titular o representante legal 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 **SERFINANZA** o no actualiza la información y documentación de acuerdo con la ley, cuando **SERFINANZA** lo requiera.
- d. Cuando **SERFINANZA** establezca que **EL CLIENTE** ha utilizado la cuenta de ahorros 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 **SERFINANZA**, 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. Por mora superior a cuatro meses en la cuota de manejo
- h. Cuando **EL CLIENTE** no justifique en forma objetiva a **SERFINANZA** la diferencia entre el saldo de los depósitos en su cuenta y los ingresos reportados en el formulario de vinculación o de actualización de datos.
- i. 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.
- j. Cuando **EL CLIENTE** no realice movimientos sobre la cuenta y ésta llegare a permanecer inactiva por un espacio de tiempo igual o superior a 360 días.
- k. Cuando **EL CLIENTE** haga entrega definitiva del plástico-Tarjeta Débito, medio para realizar las transacciones en la cuenta de ahorros.
- l. Por cualquier otro hecho que se presente y que vaya en contra del correcto manejo de la cuenta en perjuicio de **SERFINANZA** o del público en general.

PARAGRAFO: Si la cuenta de ahorros se cancela por solicitud del **CLIENTE**, los recursos serán entregados únicamente en efectivo o cheque en la agencia donde tiene radicada la cuenta de ahorros.

OCTAVA: DISPOSICIONES VARIAS:

8.1. SERFINANZA 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 **SERFINANZA** inmediatamente detecte cualquier diferencia. **EL CLIENTE** notificará oportunamente a **SERFINANZA** cualquier cambio de dirección. No obstante lo anterior, **SERFINANZA** 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.

8.2. OFAC Y/O LISTA CLINTON: EL CLIENTE conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que **SERFINANZA** 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 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.

8.3. EL CLIENTE se obliga a partir de la fecha de su vinculación, a actualizar anualmente la información por él suministrada al momento de la apertura de la cuenta, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, sus adiciones o modificaciones.

8.4. SERFINANZA 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 **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA** 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. PARAGRAFO: 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 **SERFINANZA** en la dirección electrónica www.bancoserfinanza.com

8.5. SERFINANZA podrá cobrar a **EL CLIENTE** por los servicios que haya solicitado y/o autorizado y que estén asociados a la cuenta de ahorros. PARAGRAFO PRIMERO: **SERFINANZA** podrá incrementar las tarifas que cobra a **EL CLIENTE**, las cuales se le darán a conocer con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe el incremento y por el canal que la ley determine. PARAGRAFO SEGUNDO: 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 señalados en este artículo, comunicárselo de manera oportuna a **SERFINANZA**, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. PARAGRAFO TERCERO: **EL CLIENTE** podrá consultar en la página web de **SERFINANZA** las tarifas de los servicios asociados a la cuenta de ahorros que se han cobrado al público en general en el último año.

8.6. Con el fin de que sean ofrecidos otros productos y servicios tanto por **SERFINANZA**, 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, **SERFINANZA**, siempre que medie autorización informada, 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.

8.7. Los depósitos de una Cuenta de Ahorros 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 en cuenta de ahorros constituidos a favor de personas jurídicas no tienen saldo inembargable y para personas naturales el límite de inembargabilidad de acuerdo con las Cartas Circulares que expida anualmente la Superintendencia Financiera de Colombia, en las cuales ajusta estos montos.

8.8. SERFINANZA 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, están deberán ser aprobados por la Junta Directiva de **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA**.

8.9. EL CLIENTE conoce y da por aceptado el presente reglamento, así como cualquier reforma que **SERFINANZA** 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 **SERFINANZA** a la vista del público o por cualquier otro medio que **SERFINANZA** considere idóneo. El presente reglamento contiene las condiciones generales y particulares que regulan la apertura y manejo de las cuentas de ahorro de **SERFINANZA**. 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 conocer el contenido de este reglamento a través de la página web de **SERFINANZA** en el portal de Internet www.bancoserfinanza.com. La solicitud de apertura de alguna de las cuentas reguladas en este reglamento, así como el uso y manejo de las mismas presumirán la aceptación de las disposiciones consagradas en este reglamento.

8.10. Para todos los efectos legales a que haya lugar, **EL CLIENTE** acepta que el lugar de notificaciones o remisión de información que deba hacer **SERFINANZA** será el escogido o señalado por **EL CLIENTE** en el momento de la apertura de la correspondiente cuenta de ahorros. Por lo tanto, es una obligación del cuenta-habiente 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.

8.11. ORIGEN Y MANEJO DE FONDOS. EL CLIENTE certifica y garantiza expresamente, que los recursos o dineros que deposita en **SERFINANZA** con ocasión de la apertura y manejo de la cuenta de ahorros, 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.

8.12. Desde ahora, **EL CLIENTE** autoriza a **SERFINANZA** para efectuar la cesión de esta cuenta de ahorros a favor de otro establecimiento de crédito debidamente vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Para tal fin, **SERFINANZA** le notificará al cuenta habiente la cesión de la cuenta de ahorros, mediante comunicación escrita dirigida a la última dirección que tenga registrada **EL CLIENTE** en **SERFINANZA**. A partir de la fecha de envío de la comunicación, **EL CLIENTE** dispone de un término de treinta

(30) días comunes para informarle a **SERFINANZA** si acepta la cesión de su cuenta de ahorros a otro establecimiento de crédito, o si decide no continuar con su cuenta de ahorros y terminar dicha relación contractual. En el caso de que **EL CLIENTE** no se manifieste por escrito ante **SERFINANZA** en dicho término, **SERFINANZA** entenderá que **EL CLIENTE** ha aceptado la cesión de su cuenta de ahorros.

8.13. 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@SERFINANZA.com.co 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 y 3509100 dirección y teléfono que figure publicado en la página web de **SERFINANZA. EL CLIENTE** también podrá dirigirse a la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la página www.superfinanciera.gov.co, cuando considere que **SERFINANZA** está desconociendo una norma legal o una instrucción de la Superintendencia Financiera de Colombia.

8.14. Con el fin de obtener más información sobre cada uno de los productos y servicios que presta **SERFINANZA** 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/ConsumidorFinanciero/consumidorfin.htm

8.15. 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 **SERFINANZA**, 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.

PARAGRAFO: 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 **SERFINANZA** 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.

NOVENA: CONDICIONES PARA EL USO DE CANALES ELECTRÓNICOS

9.1. CONDICIONES PARA EL USO DE CANALES ELECTRÓNICOS. El **CLIENTE** podrá hacer uso de los canales electrónicos que instale **SERFINANZA**, como servicios a través de líneas telefónicas, internet, cajeros automáticos, máquinas dispensadoras de efectivo que comparta con otras instituciones financieras o redes en el territorio nacional o en el exterior, uso de corresponsales bancarios o no bancarias. Para tal efecto, **EL CLIENTE** deberá hacer la respectiva solicitud ante **SERFINANZA**, suscribir los documentos y formatos establecidos para tal fin, y someterse a la siguiente regulación:

a. **SERFINANZA** le entregará a **EL CLIENTE** y/o Tarjetahabiente, una tarjeta personal e intransferible, La **TARJETA DÉBITO MAESTRO** (en adelante la **TARJETA**) como medio de pago utilizado para la disposición de recursos depositados previamente en una Cuenta de Ahorros en **SERFINANZA**, mediante la realización de transacciones a través de canales establecidos por entidad, tales como: cajas en las oficinas de **SERFINANZA**, corresponsales bancarios, Cajeros automáticos, POS, o cualquier otro que sea implementado por la Entidad o por terceros para estos efectos. La tarjeta débito se utiliza mediante una clave (N.I.P. número de identificación personal), compuesta de cuatro dígitos, escogidos directamente por el cliente, con posterioridad a la primera transacción. El cliente podrá cambiar la clave cuantas veces lo desee. En virtud de que dicha clave únicamente la conoce el cliente, y es la que permite el acceso al sistema para efectuar las diferentes

operaciones a través de los distintos canales o medios electrónicos disponibles.

- b. El **CLIENTE** usuario de los canales electrónicos que solicite y a quien se le expida una tarjeta se obliga a conservarla con las debidas seguridades y a mantener en absoluta reserva su número de identificación personal. Así mismo, no podrá cederla, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que su otorgamiento le imponen. El **CLIENTE** usuario de los canales electrónicos será responsable ante **SERFINANZA** y ante terceros del perjuicio que se ocasione por el uso indebido que de la tarjeta se hiciere y/o del número de identificación personal.
- c. **SERFINANZA** podrá permitir de manera directa o indirecta la utilización de medios biométricos o de reconocimiento de voz, para identificar a **EL CLIENTE** y permitirle la realización de operaciones que se encuentren autorizadas por **SERFINANZA**. En este caso, **EL CLIENTE** deberá cumplir los requisitos y condiciones de seguridad exigidos por **SERFINANZA**. **EL CLIENTE** acepta los registros y operaciones que se generen a través de medios biométricos.
- d. La TARJETA faculta a su titular para realizar transacciones de: Retiro de fondos y consulta de saldos en cuenta de ahorro; pago de servicios públicos o privados en cajeros automáticos y POS; compras en establecimientos de comercio afiliados a las redes y cualquier otra que sea ofrecida por **SERFINANZA** mediante el uso de la TARJETA.
- e. El **CLIENTE** que solicite y a quien se le expida una tarjeta débito se obliga a conservarla con las debidas seguridades y a mantener en absoluta reserva su clave personal. Así mismo, no podrá cederla, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que su otorgamiento le imponen.
- f. La TARJETA y la clave secreta de la misma, son de carácter personal e intransferible, por ende sólo podrán ser utilizados por el respectivo tarjetahabiente. En cada transacción, el tarjetahabiente deberá digitar la clave que él mismo fijará atendiendo el procedimiento que **SERFINANZA** le indique para tal fin. En algunas transacciones, además de la clave, le podrá ser requerido al tarjetahabiente presentar su documento de identificación.
- g. Para las cuentas colectivas, cualquiera de los titulares podrá solicitar la emisión de Tarjetas adicionales, siendo éstos responsables ante **SERFINANZA** y ante terceras personas del perjuicio que se ocasione por el uso indebido de la tarjeta hecho por cualquiera de ellos. En caso de que se presenten irregularidades con el uso de las tarjetas adicionales, **SERFINANZA** podrá cancelar dichas tarjetas y los titulares se obligan a devolverlas.
- h. **SERFINANZA** podrá fijar límites diarios en cuanto al monto y número de transacciones monetarias con la TARJETA a través de cajeros automáticos nacionales e internacionales, corresponsales bancarios o a través de POS en establecimientos de comercio nacionales e internacionales. En todo caso, dichos límites estarán disponibles para consulta en la página web www.bancoserfinanza.com. **SERFINANZA** podrá modificar estos límites, previo aviso a los tarjetahabientes a través de su página web y otras canales de comunicación que considere, con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario a la fecha de entrada en vigencia de los nuevos límites.
- i. En caso de pérdida, hurto o extravío de la tarjeta débito o destrucción parcial o total, deberá comunicarse de inmediato con la Línea de Servicio al Cliente o por el medio que la entidad determine con el objeto de solicitar su bloqueo inmediato. Asimismo, deberá instaurar la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes. Una vez bloqueada definitivamente la TARJETA, ésta no podrá ser utilizada, por lo que se deberá solicitar la expedición de una nueva tarjeta. En estos casos, el tarjetahabiente asumirá todos los costos de la emisión de la nueva TARJETA. En los eventos en que una vez bloqueada la TARJETA aparezca, el tarjetahabiente se obliga a proceder a su destrucción segura.
- j. La TARJETA estará vigente desde la fecha de su entrega y hasta aquella indicada en el plástico, tiempo durante el cual será plenamente aplicable este Reglamento. Vencido este plazo, la TARJETA no podrá ser utilizada por **EL CLIENTE**, quien se compromete a devolverla a **SERFINANZA**, para la emisión de su nuevo plástico
- k. **SERFINANZA** se encuentra facultada para establecer y cobrar a **EL CLIENTE**, por concepto de cuota de manejo, así como por la realización de transacciones efectivas o erradas con la TARJETA, las tarifas que determine y actualice por concepto de la utilización de los diferentes servicios electrónicos. Desde ahora **EL CLIENTE** faculta a **SERFINANZA** para debitar de las cuentas de ahorros el valor de los servicios utilizados, comisiones, seguros y demás costos originados en el uso de la tarjeta débito. El monto de tales costos y tarifas será informado al tarjetahabiente al momento de solicitar la TARJETA, y estarán publicados en la página Web www.bancoserfinanza.com.
- l. **SERFINANZA** no asume responsabilidad en caso que cualquier establecimiento de comercio rehúse admitir el uso de la TARJETA; y tampoco será responsable por los productos y/o servicios que **EL CLIENTE** adquiera con la TARJETA, bajo el entendido que ésta es simplemente un medio que facilita la disposición de recursos de su cuenta de ahorros. Para todos los efectos, se presumirá que las transacciones efectuadas con la TARJETA y su respectiva clave son realizadas por el **CLIENTE**. En todo caso, en los eventos en que **EL CLIENTE** desee objetar alguna transacción, deberá hacerlo de manera inmediata a través de la Línea de servicio al cliente o en cualquier agencia o puntos de información de la entidad a nivel nacional. Una vez reciba la comunicación, **SERFINANZA** podrá, de manera preventiva, bloquear la TARJETA y adelantar las investigaciones del caso.
- m. Constituyen prueba de las transacciones realizadas con la TARJETA los comprobantes que expida el canal (recibos, logs de transacciones, tiras de auditoría, etc.) a través del cual se haga uso de la misma. En todo caso, previa inscripción por parte de **EL CLIENTE** al sistema de alertas y notificaciones, **SERFINANZA**, para mantener informado al **CLIENTE** de sus movimientos, enviará un mensaje de texto al último número celular que haya informado como suyo a **SERFINANZA**, notificando las transacciones realizadas sobre la cuenta de ahorro. Dado lo anterior, el tarjetahabiente deberá informar a **SERFINANZA**, por los medios que éste tenga dispuestos para tal fin, cualquier cambio en su número de teléfono celular.
- n. En el evento en que el Tarjetahabiente tenga previsto realizar transacciones fuera del territorio colombiano, deberá informar a **SERFINANZA** las fechas de inicio y fin de su viaje, con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles a la fecha de su salida del país, para la realización de los controles internos que así considere adelantar la entidad. En todo caso, **SERFINANZA** se reserva el derecho de bloquear la TARJETA de manera preventiva si el Tarjetahabiente no hubiere informado sobre su viaje previamente, o si a criterio de **SERFINANZA** la transacción es identificada como inusual, o si se realizaren transacciones fuera del país en fecha anterior o posterior a las informadas por el Tarjetahabiente.
- o. **SERFINANZA** se reserva el derecho de bloquear la TARJETA en cualquier momento, sin lugar a indemnización alguna, si ocurre cualesquiera de los siguientes eventos: a) Incumplimiento de alguna de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento por parte del tarjetahabiente; b) Si se emplea la TARJETA para fines distintos a los autorizados; c) Por el cierre o cancelación, cualquiera fuere su causa, de la cuenta de ahorros a la que esté asociada la TARJETA; d) Por fallecimiento del tarjetahabiente una vez conocido por **SERFINANZA**; e) Cuando transcurran ciento ochenta (180) días desde la fecha de realización de la última transacción por parte del tarjetahabiente en la cuenta de ahorros a la que está asociada la TARJETA, caso en el cual se suspende la causación de cuota de manejo de la Tarjeta. f) Por decisión unilateral de la entidad, caso en el cual enviará una comunicación física o electrónica al tarjetahabiente, a la última dirección física, electrónica o al último número celular que el tarjetahabiente haya informado como suyos, informado la decisión con una antelación de cinco (5) días hábiles a la fecha de cancelación efectiva. Una vez cancelada la TARJETA por cualquier motivo, la misma será deshabilitada para su uso.
- p. Pasados treinta (30) días comunes a partir de la expedición de la tarjeta débito a solicitud del cuenta habiente, sin que este se presente a reclamarla, se procederá con la destrucción del plástico y se cargará el costo por concepto de dicha expedición, a la cuenta de ahorros.

Este reglamento ha sido aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio No. 2015021108-015-000 del 18 de Junio de 2015 y su última modificación mediante Oficio No. 2017073137-015-000 del 18 de septiembre de 2017.

Firma

HUELLA