

# REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS BANCAMÍA

## CAPÍTULO I – GENERALIDADES

**Artículo 1. OBJETO:** El presente reglamento establece las condiciones de las cuentas de ahorro ofrecidas por BANCAMÍA, en virtud de las cuales sus titulares podrán depositar sumas de dinero para la custodia del Banco y disponer de ellas cuando así lo requieran.

**Artículo 2. TITULARIDAD:** Toda persona, natural o jurídica, podrá ser titular de una o más cuentas de ahorros en BANCAMÍA; siempre y cuando cumpla las exigencias internas y legales vigentes para el efecto. Las personas naturales podrán abrir cuentas en forma individual o junto con otras personas naturales; y las personas jurídicas sólo podrán abrirlas en forma individual.

**Artículo 3. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO Y ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO:** El depósito en cuenta de ahorros que se reglamenta por este documento se entiende perfeccionado con la recepción de una suma de dinero o con el desembolso de un crédito mediante abono en cuenta de ahorros por parte de BANCAMÍA, caso este último que será el resultado de la elección del consumidor financiero, para lo cual cada interesado deberá solicitar expresamente el producto. El presente Reglamento se entiende conocido y aceptado por el depositante, siempre que él haya: (i) solicitado el producto; (ii) recibido un ejemplar de este documento a través de cualquiera de los medios dispuestos para ello por BANCAMÍA, y que en todo caso estará permanentemente disponible para consulta y descarga de los clientes en la página web de la Entidad; y (iii) realizado o recibido un depósito de dinero a su favor.

**Artículo 4. CONDICIONES DE MANEJO: A) Persona Natural:** Si la cuenta pertenece a una sola persona natural, ésta la manejará en forma *Individual*, ya sea directamente o mediante apoderado (de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 del presente Reglamento). Si pertenece a dos o más personas naturales, ellas deberán definir una condición de manejo entre *Conjunta* o *Alternativa*. Será *Conjunta*, cuando las autorizaciones de todas las personas son indispensables para la realización de transacciones; y *Alternativa*, cuando para la realización de transacciones basta la autorización de cualquiera de ellas. **B) Persona Jurídica:** Si la cuenta pertenece a una persona jurídica, su representante legal deberá informar en una carta dirigida a BANCAMÍA las condiciones de manejo, determinado una de las siguientes opciones: *Individual*, *Conjunta* o *Alternativa*. Será *Individual*, cuando se requiere una única firma para realizar transacciones; *Conjunta*, cuando las autorizaciones de todas las personas designadas por el representante legal son indispensables para la realización de transacciones; y *Alternativa*, cuando para la realización de transacciones basta la autorización de cualquiera de las personas designadas por el representante legal. Cuando un TITULAR o TITULARES requieran efectuar modificaciones a las condiciones de manejo, deberán solicitarlo por escrito, indicando las nuevas condiciones. Las condiciones de manejo quedarán registradas en una Tarjeta de Firmas.

**Artículo 5. VALORES MÍNIMOS Y MÁXIMOS:** BANCAMÍA podrá limitar la suma mínima necesaria para la apertura de cuentas de ahorros; debiendo en todo caso dar a conocer al público en general dichos toques a través de cualquier medio idóneo. De igual manera, BANCAMÍA podrá negarse a recibir un depósito o devolverlo en cualquier tiempo, reconociendo en el segundo caso los intereses que se hubieren causado legalmente hasta la fecha de devolución.

## CAPÍTULO II – APERTURA DE LAS CUENTAS

**Artículo 6. APERTURA POR EL TITULAR:** Toda persona que desea ser titular de un depósito de ahorros en BANCAMÍA podrá presentarse personalmente en una oficina de atención al público de esta Entidad, o realizar el proceso de apertura en forma no presencial a través de los diferentes canales que de manera expresa haya autorizado BANCAMÍA para estos efectos, y cumplir los requisitos que la ley y la

normatividad interna exijan para cada caso, lo cual será informado a través de los respectivos canales y/o la página web de la Entidad.

**Artículo 7. APERTURA POR TERCEROS:** Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, las personas que deseen abrir una cuenta de ahorros a nombre de un tercero, deberán acreditar la calidad en la que actúan, aportando los documentos que los faculten para realizar dicho trámite; pudiendo BANCAMÍA en tales casos exigir que, por razones de seguridad de los recursos depositados o conocimiento del cliente, el titular de la cuenta se presente en la oficina sede antes de autorizar cualquier retiro.

**Artículo 8. APERTURA A NOMBRE DE MENORES:** Los menores de edad, por intermedio de sus representantes legales, podrán ser titulares de cuentas de ahorros en BANCAMÍA. En estos casos, los recursos depositados se mantendrán en beneficio exclusivo del menor, por lo cual el Banco podrá en cualquier momento entregarle a él los recursos, evento en el cual, de conformidad con la ley, la constancia de recibo otorgada por el menor será suficiente prueba de que BANCAMÍA efectuó un pago o reintegro correcto.

**Parágrafo:** Lo dispuesto en los artículos 7º y 8º aplica para la apertura de cuentas de ahorro que se realicen de forma presencial. Por medios digitales no se permitirá la apertura a cuentas de ahorro a nombre de menores de edad.

### **CAPÍTULO III – ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS**

**Artículo 9. CONSIGNACIONES Y TRANSFERENCIAS:** BANCAMÍA aceptará las consignaciones y transferencias que haga cualquier persona para su propia cuenta de ahorros o para la de un tercero, a través de cualquiera de los canales, medios o instrumentos que BANCAMÍA ponga a disposición para realizar estas operaciones.

**Artículo 10. CONSIGNACIONES EN CHEQUE:** Los depósitos en cheque sólo serán efectivos a partir del momento en que sean pagados. Así las cosas, no obstante el otorgamiento del comprobante de la consignación realizada, BANCAMÍA no acreditará el valor del cheque en la cuenta de ahorros, y por lo tanto no reconocerá intereses sobre esa suma, hasta tanto el título sea efectivamente pagado.

**Artículo 11. CHEQUES DE OTRAS PLAZAS:** BANCAMÍA se encuentra facultada para aceptar o rechazar consignaciones de cheques provenientes de localidades diferentes a aquella que es sede de la cuenta de ahorros depositaria. En todo caso, de aceptarlas, el titular de la cuenta asumirá el costo de la comisión vigente para esta clase de transacciones.

**Artículo 12. CHEQUES DEVUELTOS:** En caso que un cheque resulte devuelto, BANCAMÍA avisará tal circunstancia al titular de la cuenta en cuyo favor se hubiere consignado, y a partir de ese momento será responsabilidad exclusiva de éste retirarlo y adelantar las acciones adicionales que considere adecuadas. En todo caso, si por alguna razón se hubiere acreditado a la cuenta el valor del cheque devuelto, BANCAMÍA podrá debitar dicha suma ya sea de la misma cuenta de ahorros o de cualquier otro depósito a la vista o a término (al vencimiento de éste) del que sea titular la misma persona, ya sea de manera individual o alternativa.

**Artículo 13. RETIROS Y TRANSFERENCIAS:** Los recursos existentes en las cuentas de ahorros sólo podrán retirarse o transferirse por el respectivo titular, su representante o apoderado, a través de los canales, medios o instrumentos que BANCAMÍA ponga a disposición para realizar estas operaciones. En consideración al monto a retirar y a las disponibilidades de efectivo que las oficinas del Banco manejen, BANCAMÍA podrá solicitar que se le informe con determinada anticipación acerca de la intención de realizar un retiro. En estos casos, la información necesaria será dada a conocer a través de las carteleras de información al público dispuestas en las oficinas o en la página de la Entidad. BANCAMÍA sólo realizará débitos automáticos de la cuenta de ahorros, cuando cuente con previa autorización del titular.

**Artículo 14. RETIROS POR APODERADO:** El titular de la cuenta podrá autorizar a un tercero para que

realice en su nombre retiros de la cuenta de ahorros en las oficinas del Banco. Para el efecto, deberá otorgar un poder con todas las formalidades legales, en donde especifique la persona y el monto del retiro autorizados, y las demás condiciones que sean del caso. BANCAMÍA podrá realizar, en aras de la seguridad de los recursos de sus clientes, todas las gestiones que considere necesarias para confirmar la validez de la autorización presentada.

**Artículo 15. RETIROS EN CHEQUE:** BANCAMÍA fijará el monto a partir del cual un retiro se pagará en cheque, así como las restricciones de seguridad y negociabilidad con que los cheques sean girados.

**Artículo 16. EXIGENCIA DE AVISO ANTICIPADO PARA RETIROS:** BANCAMÍA se reserva el derecho de exigir un aviso anticipado hasta de sesenta (60) días hábiles para autorizar la realización de cualquier retiro.

**Artículo 17. HORARIO DE CONTABILIZACIÓN:** Las transacciones que se realicen contra una cuenta de ahorros serán contabilizadas por BANCAMÍA inmediatamente, salvo que las mismas se hayan realizado en horarios adicionales, caso en el cual serán contabilizadas el día hábil inmediatamente siguiente; o que se hayan realizado en campo a través de dispositivos móviles administrados por BANCAMÍA o por terceros aliados, cuya conectividad al sistema bancario central dependa de cobertura de sistemas de telefonía celular o acceso a internet, caso en el cual serán contabilizadas como máximo el mismo día, una vez el respectivo dispositivo pueda conectarse a las redes de telefonía o internet, según corresponda. Lo anterior sin perjuicio de lo previsto para consignaciones en cheque.

**Artículo 18. CANALES Y MEDIOS DE MANEJO:** BANCAMÍA podrá ofrecer los canales y medios de manejo que considere adecuados para la realización de transacciones en la cuenta de ahorros. En todo caso, ninguna transacción será válida sin la existencia de un comprobante de la misma otorgado por el canal que se esté usando. Previa información al público en general, BANCAMÍA podrá fijar las condiciones generales y los costos de utilización de cada canal y medio de manejo, información que estará disponible en las carteleras de información a público dispuestas en las oficinas y en la página web de la Entidad.

**Artículo 19. LÍMITES A LA DISPOSICIÓN DE RECURSOS:** Como medida de protección de los recursos de sus clientes, BANCAMÍA podrá establecer el tope mínimo y máximo de retiro de dineros en efectivo o en cheque, ya sea por parte del titular de la cuenta o su autorizado, así como el tope de disponibilidad de fondos por medios electrónicos o de audio. En todo caso, tales límites serán permanentemente informados al público a través de medios idóneos tales como las carteleras de información al público dispuestas en las oficinas, y la página web de la Entidad.

**Artículo 20. AUTORIZACIÓN PARA BLOQUEAR LA CUENTA Y REALIZAR AJUSTES:** El titular de la cuenta autoriza a BANCAMÍA para bloquearla y realizar los ajustes contables a que haya lugar en los siguientes eventos:

1. Cuando el titular hubiere retirado sumas de dinero en exceso del que realmente le pertenece. En estos casos, el titular se compromete a reembolsar la suma correspondiente de manera inmediata, y de no hacerlo, sin perjuicio de las acciones legales que BANCAMÍA instaure, reconocerá intereses de mora sobre estas sumas a la tasa máxima que sea permitido cobrar.
2. Cuando por errores originados en quien realiza transacción o en BANCAMÍA, se depositen en la cuenta dineros no pertenecientes a su titular.
3. Cuando la cuenta sea objeto de investigaciones adelantadas ya sea directamente por BANCAMÍA o por cualquier autoridad competente para esclarecer posibles irregularidades en ella presentadas.
4. Cuando una autoridad competente así lo ordene.

En los anteriores casos, BANCAMÍA se pondrá en contacto con el cliente para solicitarle que se dirija personalmente a la oficina sede de la cuenta con el objeto de aclarar la situación y desbloquear la cuenta.

**Artículo 21. INACTIVACIÓN DE CUENTAS Y TRASLADO AL TESORO NACIONAL Y AL FONDO ESPECIAL DE ICETEX:** Toda cuenta de ahorros sobre la cual su titular no realice transacción alguna por

un periodo igual o superior a seis (6) meses continuos, será considerada como "inactiva" sin consideración al saldo en ella depositado. Una vez haya transcurrido un año de inactividad, y siempre que el saldo no supere la suma que determine la normatividad aplicable, BANCAMÍA trasladará los recursos a favor del Tesoro Nacional. En caso que la inactividad sea superior a tres (3) años continuos y el saldo supere el valor que determine la normatividad aplicable, los recursos serán trasladados al Fondo Especial del ICETEX. Sin perjuicio de lo anterior, el titular del depósito podrá acercarse en cualquier momento al Banco y solicitar, previo trámite de activación, el retiro del saldo existente a su favor.

**Artículo 22. EXTRACTOS:** Mensualmente o con la periodicidad que posteriormente se pacte con los clientes, BANCAMÍA pondrá a disposición de éstos un extracto con el detalle de las transacciones realizadas durante el respectivo período y los intereses devengados. Este extracto podrá ser recogido por los clientes en la oficina sede de la cuenta o descargado a través de los canales que se habiliten para ello, lo cual será informado a través del respectivo canal o de la página web de la Entidad.

## **CAPÍTULO IV – DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**Artículo 23. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TITULARES:** Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones de este Reglamento o en la ley, serán derechos y obligaciones de todo titular de una cuenta de ahorros en BANCAMÍA los siguientes:

- a) Recibir el producto cuenta de ahorros y los servicios conexos al mismo con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas.
- b) Recibir giros o transferencias de dineros del exterior de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- c) Tener a su disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias del producto Cuenta de Ahorros y los servicios conexos al mismo, que sea tal que le permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios similares ofrecidos en el mercado.
- d) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de BANCAMÍA.
- e) Recibir una adecuada educación respecto de la forma en que se instrumenta el producto Cuenta de Ahorros de BANCAMÍA y los servicios conexos al mismo que esta Entidad pueda ofrecer; los costos que se generan sobre los mismos; sus derechos y obligaciones como titular de la cuenta; los mercados y tipo de actividad que desarrolla esta Entidad; así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- f) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante BANCAMÍA, el Defensor del Consumidor Financiero, y la Superintendencia Financiera de Colombia.
- g) Informarse sobre las condiciones del producto y los servicios conexos, indagando sobre sus condiciones generales, es decir, sus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables.
- h) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta BANCAMÍA sobre el manejo de las cuentas de ahorros y sus servicios conexos, en particular las relacionadas con las condiciones y medidas de seguridad para la realización de transacciones a través de los distintos canales.
- i) Actualizar su datos e información de contacto cuando menos una (1) vez al año.

**Artículo 24. OBLIGACIONES ESPECIALES DE BANCAMÍA:** Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones de este Reglamento o en la ley, serán obligaciones especiales de BANCAMÍA las siguientes:

- a) Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero.
- b) Entregar el producto o prestar los servicios conexos en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el titular, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro del mismo.
- c) Suministrar información comprensible, transparente, clara, veraz, y oportuna acerca de las

condiciones y características de las cuentas de ahorros, los servicios conexos a las mismas y el presente Reglamento.

- d) Mantener documentos que soporten la relación contractual a disposición del respectivo cliente y suministrarle copia cuando lo requiera.
- e) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al titular, y tener a disposición de éste por el término legal necesario, los comprobantes o soportes de las transacciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la Entidad.
- f) Guardar la reserva de la información suministrada por el titular y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- g) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el titular así lo solicite.
- h) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los titulares.
- i) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para brindar una atención eficiente y oportuna a los clientes.
- j) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes y por los canales que la entidad señale, del estado de su Cuenta de Ahorros.
- k) Incluir en su página web un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- l) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta señale, el precio de los servicios conexos a la Cuenta de Ahorros que se ofrezcan de manera masiva; y divulgar esta información de manera permanente en sus oficinas, los cajeros de su red y en su página web.
- m) Dar a conocer a los clientes, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- n) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- o) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante cualquier modalidad.
- p) No requerir al titular información que ya repose en los archivos del Banco, sin perjuicio de la obligación de aquel de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad o este Reglamento le sea requerida.

## **CAPÍTULO V - INTERESES**

**Artículo 25. MONTOS PARA LIQUIDACIÓN DE INTERESES:** Todos los depósitos en cuenta de ahorros recibirán intereses. BANCAMÍA podrá fijar montos a partir de los cuales reconocerá una determinada tasa de interés. En todo caso, dichos montos serán informados previamente al público en general y particularmente a los ahorradores de BANCAMÍA a través de medios idóneos, tales como las carteleras de información dispuestas en las oficinas de atención al público, los extractos bancarios, o la página web de

Actualización vigente desde el 1 de febrero de 2021

Número de oficio aprobatorio por parte de la SFC: 2020233392-007-000 del 15 de diciembre de 2020

la Entidad.

**Artículo 26. LIQUIDACIÓN Y PAGO DE INTERESES:** BANCAMÍA liquidará intereses mensualmente sobre el promedio mensual de los saldos diarios en cuenta de ahorros, a la tasa que fije e informe al público periódicamente a través de las carteleras de información al público fijadas en las oficinas del Banco y en su página web. En todo caso, la suma correspondiente a intereses se abonará en la cuenta el último día hábil de cada mes.

**Artículo 27. RETENCIÓN EN LA FUENTE:** Teniendo en cuenta que los ingresos correspondientes a intereses abonados en cuentas de ahorros pueden ser objeto de impuesto de renta, BANCAMÍA en cumplimiento de las normas legales aplicables, deducirá en cada pago de intereses la suma correspondiente a la retención en la fuente de dicho impuesto.

## **CAPÍTULO VI – TERMINACIÓN**

**Artículo 28. VIGENCIA Y TERMINACIÓN UNILATERAL:** Las cuentas de ahorros se entienden constituidas a un término indefinido. No obstante lo anterior, el titular podrá cerrarla de manera unilateral en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión; y BANCAMÍA, por su parte, sólo podrá cerrarla unilateralmente y sin otorgar un preaviso cuando se presente una causa objetiva y razonable, dentro de las cuales se encuentran los siguientes casos:

1. Cuando el titular haya suministrado a BANCAMÍA información falsa, inexacta o que no se pueda verificar; o cuando deje pasar un (1) año o más tiempo sin actualizar la información que le haya suministrado previamente al Banco; o cuando no aporte oportunamente la información adicional que en un momento dado BANCAMÍA le solicite.
2. Cuando el titular, la actividad generadora de sus ingresos, o el sector de la economía al que éste pertenece deje de estar comprendida dentro del nicho de mercado en el que BANCAMÍA desea incursionar.
3. Cuando la actividad generadora de los ingresos del titular genere señales de alerta en cuanto a los riesgos bancarios no tolerables por BANCAMÍA; o cuando sobre la cuenta se realicen operaciones en circunstancias, valores y naturaleza que no correspondan a la actividad económica del titular y que no se justifiquen a satisfacción de la Entidad.
4. Cuando alguna autoridad competente adelante investigaciones o controles relacionados con hechos ilícitos presuntamente realizados por el titular.
5. Cuando el titular no realice sobre la cuenta transacción alguna o la cuenta permanezca sin fondos por un periodo igual o superior a seis (6) meses continuos.
6. Cuando el titular incumpla cualquiera de las previsiones contenidas en el presente reglamento.
7. Cuando ocurra la muerte o la disolución y liquidación del titular de la cuenta.
8. Cuando BANCAMÍA modifique el presente reglamento y el titular manifieste no estar de acuerdo con la modificación.
9. Cuando BANCAMÍA decida cambiar la sede de la cuenta y el titular manifieste no estar de acuerdo con el cambio.
10. Cuando se presente otro hecho que vaya en contra del correcto manejo de la cuenta, en perjuicio de la BANCAMÍA, del sistema financiero o del público en general.
11. Cuando el titular sea incluido en las listas publicadas por la Oficina de Control de Activos del Exterior del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos "OFAC" comúnmente llamada "Lista Clinton" en la lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (ONU) o en cualquier otra de igual o similar naturaleza, nacional o internacional de carácter vinculante. También tendrá igual facultad cuando el titular haya sido incluido en alguna lista de control como, en la que se publiquen los datos de personas condenadas por las autoridades nacionales o internacionales por los delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo o por cualquier delito subyacente de los dos anteriores.
12. En el evento que el titular sea una persona jurídica, BANCAMÍA podrá terminar unilateralmente el contrato cuando el nombre de alguno de sus socios y/o administradores, haya sido incluido en alguna lista con las características mencionadas en el numeral anterior. De igual forma, si alguno

de sus socios y/o administradores es vinculado a un proceso judicial nacional y/o internacional por los delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo o por cualquier delito subyacente de estos.

13. En los demás casos previstos por la ley.

El titular podrá solicitar por escrito que el Banco le informe las razones que originan el cierre unilateral de su cuenta de ahorros. Para los efectos previstos en los numerales 2 y 3 del presente artículo, BANCAMÍA establecerá dentro de sus políticas internas los segmentos de mercado en los cuales desarrollará su actividad.

En todo caso, ocurrido el cierre de una cuenta de ahorros, los fondos existentes serán trasladados por el Banco a la cuenta del Plan Único de Cuentas que corresponda según el motivo de la terminación, y permanecerán allí, a disposición del titular sin devengar interés alguno, hasta tanto éste se presente en la oficina sede de la cuenta para retirar el saldo.

## **CAPÍTULO VII - DISPOSICIONES VARIAS**

**Artículo 29. APROBACIÓN Y MODIFICACIONES:** El presente Reglamento fue aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante el Oficio No 2020233392-007-000 de fecha 15 de diciembre de 2020. No obstante, podrá ser modificado en cualquier momento a raíz de nuevas disposiciones legales que afecten su contenido; de Acuerdos Interbancarios a los que se adhiera este Banco y que regulen este tipo de depósitos; o por nuevas definiciones del producto al interior de BANCAMÍA. En estos casos, la modificación será previamente autorizada por la Junta Directiva de BANCAMIA, y aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia de acuerdo con las instrucciones vigentes que ésta haya impartido para el efecto. Una vez obtenida dicha aprobación, y antes de entrar a regir, la modificación será informada al titular de la cuenta bien sea a través de las carteleras de información al público fijadas en las oficinas del Banco; su página web; comunicación escrita enviada a la última dirección electrónica o física registrada por el titular (caso en el cual se conservará la constancia de su envío); o por cualquier otro medio idóneo que se desarrolle en el futuro, con una antelación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha en la que entrará a regir la modificación, de tal manera que si el titular no manifiesta lo contrario en dicho periodo, se entenderá que ha aceptado las nuevas condiciones.

**Artículo 30. COSTOS O TARIFAS:** Con sujeción a las normas aplicables, BANCAMÍA podrá cobrar los servicios que le preste al titular en relación con su cuenta de ahorros, tales como el suministro de medios de manejo, consultas, retiros, retiros en plazas diferentes a la oficina sede la cuenta, transferencia de fondos por los distintos canales, copias de extractos, débitos automáticos, y otras transacciones relacionadas con dicha cuenta.

BANCAMÍA determinará autónomamente los servicios que serán objeto de cobro, así como la periodicidad de pago y el costo o tarifa de los mismos, información que permanecerá a disposición del público a través de medios idóneos tales como las carteleras de información dispuestas en las oficinas de atención al público, y la página web de la Entidad. En caso de aumento en tales costos o tarifas, BANCAMÍA avisará al público sobre la modificación, por lo menos con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha a partir de la cual comenzarán a regir o con la anticipación que las disposiciones legales señalen.

Los cobros que así se determinen podrán ser debitados por BANCAMIA de la cuenta de ahorros, y en todo caso se registrarán en el extracto correspondiente.

En todo caso, BANCAMÍA mantendrá habilitado al menos un canal gratuito para la realización de retiros.

**Artículo 31. CAMBIO DE OFICINA SEDE:** De conformidad con sus proyecciones comerciales, BANCAMÍA podrá abrir nuevas oficinas o cerrar las ya existentes. Por lo anterior, y con el fin de brindar mayor facilidad para sus clientes, las cuentas de ahorros podrán cambiar de oficina sede. En todo caso, los cambios de oficina sede se harán previo aviso escrito enviado al titular de la cuenta con una antelación no inferior al término que para el efecto señalen las normas vigentes o en su defecto con una antelación

mínima de quince (15) días hábiles, de tal manera que él pueda manifestar si está o no de acuerdo con la determinación. El aviso será enviado a la última dirección física o electrónica o número celular del titular registrado en el Banco.

**Artículo 32. ENTREGA DE SALDOS DE CLIENTES FALLECIDOS:** En caso que ocurra la defunción del titular de una cuenta de ahorros, BANCAMÍA entregará el saldo existente a los sucesores de éste, con o sin juicio o trámite notarial previo de sucesión, siguiendo para el efecto los parámetros legales vigentes. Si la cuenta es de titularidad "alternativa", el titular sobreviviente podrá continuar manejando la cuenta o, si así lo deciden los sucesores del fallecido podrán retirar el saldo de la cuenta y solicitar el cierre de la misma. En caso de ser "conjunta", el saldo del depósito será entregado en forma conjunta a los herederos del fallecido y al titular sobreviviente. Todo lo anterior, siguiendo las políticas y procedimientos que de conformidad con lo previsto en la ley haya previsto BANCAMÍA en el sentido de acreditar a satisfacción de la Entidad tanto el fallecimiento del titular, como la condición de herederos o cónyuge o compañero(a) permanente, según el caso, y se otorguen las demás seguridades que para el efecto se consideren convenientes.

**Artículo 33. ÓRDENES DE EMBARGO:** Las sumas depositadas en una cuenta de ahorros son inembargables hasta concurrencia de la suma prevista como inembargable en la ley. En todo caso, de recibir una orden de embargo que vaya en contravía de las disposiciones legales aplicables, BANCAMIA deberá cumplirla, sin perjuicio de informar a la autoridad respectiva sobre el monto que de acuerdo con la ley es inembargable.

**Artículo 34. SEGURO DE DEPÓSITOS:** Las sumas depositadas en las cuentas de ahorro de BANCAMÍA están amparadas por el Seguro de Depósitos administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, hasta por el monto que determinen las disposiciones legales vigentes sobre el particular.

**Artículo 35. RESERVA BANCARIA:** La información relacionada con la cuenta en sí misma y con su titular, que de conformidad con las normas aplicables sea considerada como privada, hace parte de la Reserva Bancaria. En consecuencia, BANCAMÍA no revelará esa información a terceros, salvo que medie una autorización del cliente, de la ley, o una orden impartida por una autoridad competente.

La información de los titulares será tratada por BANCAMÍA de acuerdo con lo previsto en su Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual permanecerá publicada en su página web.

**Artículo 36. GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS:** De conformidad con las disposiciones legales aplicables, los titulares podrán solicitar la marcación de sus cuentas como exentas del gravamen a los movimientos financieros, y BANCAMÍA dará curso a tales solicitudes siempre que en cada caso se verifiquen las condiciones que las normas aplicables vigentes tengan dispuestas sobre el particular.

**Artículo 37. PROTECCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE:** Con el fin de suministrar y recibir información relacionada con la cuenta de ahorros, así como de resolver las peticiones, quejas o reclamos que el titular pueda tener en relación con la misma, BANCAMÍA dispondrá de un área que se encargará de mantener contacto con los ahorradores ya sea para darles a conocer información relevante respecto de la cuenta; o para recibir y canalizar al interior del Banco la información que ellos suministren respecto de aquella. Para tales efectos, BANCAMÍA mantendrá al servicio de sus clientes al menos una línea telefónica nacional gratuita, cuyo número podrá ser consultado en todo momento en la página web de la Entidad. Igualmente, BANCAMÍA mantendrá habilitado en su página web un enlace para ser contactada por ese medio por todos los interesados. Así mismo, se encargará de tramitar y dar respuesta en los términos legales a todas las solicitudes escritas o verbales que el cliente manifieste. Adicionalmente, el cliente podrá dirigir sus quejas o reclamos al Defensor del Consumidor Financiero de BANCAMÍA, cuyos datos de contacto serán permanentemente informados a través de medios idóneos tales como las carteleras de información dispuestas en las oficinas de atención al público, la página web de la Entidad, los extractos bancarios, y cualquier otro medio que la ley o BANCAMÍA consideren adecuados. Para efectos de cualquier reclamación, el cliente deberá aportar las pruebas, comprobantes o documentos que acrediten sus afirmaciones, de tal manera que el caso se pueda valorar adecuadamente. Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero serán de obligatorio cumplimiento para la Entidad.

**Artículo 38. LAVADO DE ACTIVOS:** El titular de la cuenta de ahorros, su representante o apoderado, se obliga a suministrar los soportes, documentos y actualizar la información sobre el origen de sus recursos en el momento que BANCAMÍA lo requiera, 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, variación de sus ingresos, gastos, activos y patrimonio. De igual forma, el titular se obliga a adoptar las medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que en la realización de sus negociaciones y/o actuaciones de todo tipo, pueda ser utilizado como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a dichas actividades o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas.