



## Reglamento Cuenta de ahorro Banco Contactar S.A.

Banco Contactar se encuentra facultado para recibir depósitos de ahorro a la vista, los que se registrarán por lo dispuesto en este reglamento, que corresponde al contrato de depósito en cuenta de ahorros del Banco y en lo no previsto se registrarán por las normas legales vigentes.

Para los fines de este reglamento, se entienden como partes: El depositario que corresponde al Banco, y El Cliente que es el ahorrador, depositante y titular de la cuenta.

El contrato de cuenta de ahorros nace en virtud del depósito de sumas de dinero en efectivo o cheques que el Cliente deposite en el Banco para que éste le restituya su valor equivalente.

### 1. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LA APERTURA DE CUENTAS DE AHORROS

Las cuentas de ahorros del Banco pueden ser abiertas por personas naturales o jurídicas, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1.1. Definiciones: Para los fines de este reglamento, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

Productos: Operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Cliente o que tienen origen en la ley. El producto objeto de regulación en este reglamento son las cuentas de ahorros.

Servicios: Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Canales: Son mecanismos de distribución de servicios financieros: las oficinas, corresponsales bancarios, cajeros automáticos (ATM), receptores de cheques, receptores de dinero en efectivo, POS (incluye PIN Pad), sistemas de audio respuesta (IVR), centro de atención telefónica (call center, contact center), sistemas de acceso remoto para clientes (RAS), internet, dispositivos móviles, entre otros.

Reglamento: Términos y condiciones convenidas entre el Banco y el Cliente para los productos, servicios y canales.

1.2. Requisitos apertura: Para abrir cuentas de ahorros en el Banco, el Cliente deberá presentar su documento de identificación y suministrar la información que le requiera el Banco para poder identificarlo y dar cumplimiento a las políticas de vinculación y conocimiento establecidas de acuerdo con la normativa vigente: i) Personas Naturales: Deben presentar el documento de identificación legalmente establecido: cédula de ciudadanía para colombianos y para extranjeros, la cédula de extranjería o el documento de identificación que aplique de acuerdo

con las normas vigentes y para menores de edad: registro civil de nacimiento o tarjeta de identidad; ii) Personas Jurídicas: Deben presentar los documentos que acreditan su existencia y representación legal expedido por autoridad competente, el documento de identidad del Representante Legal y el RUT.

Cuando corresponda a cuenta de ahorros para menores de edad, o cuando se actúa a través de apoderado o representante legal, se deberá presentar el documento que acredite la representación legal y/o facultades otorgadas, de igual forma de llegar a requerirse para personas jurídicas se debe presentar la autorización del órgano social competente.

1.3. Suministro de información, soportes y suscripción de documentos: Para la apertura de cuentas de ahorros en el Banco, el Cliente deberá informar los datos e información que se le solicite y que se relacionará en los formatos físicos o digitales del Banco, así como entregar la documentación soporte.

Firma y aceptaciones: Las partes aceptan, de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 7 del Decreto 2364 de 2012, que los códigos, contraseñas (OTP, u otros), datos biométricos o cualquier otro mecanismo dispuesto el Banco en su proceso de solicitud y aprobación de productos o servicios, constituyen técnicas de identificación personal o autenticación electrónica, apropiados y confiables, que cumplen los requisitos de firma electrónica para el reconocimiento de autoría del Cliente y contenido de la aceptación y firma del Reglamento y transacciones de la cuenta de ahorros.

1.4. Monto mínimo de apertura: Para la apertura, el Banco informará al Cliente, de forma previa a su apertura, el depósito inicial que deberá realizar, el que corresponderá al valor mínimo que tenga definido el Banco y que le será informado de forma previa a la apertura de la cuenta de ahorros al Cliente, de igual forma se mantendrá la información en carteleras de las oficinas y en la página web: [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com)

1.4. Tarjeta De Registro: Para la apertura de la cuenta de ahorros, deberá diligenciarse la tarjeta de registro de firma del Banco, la cual contiene firma y huellas dactilares del Cliente o de sus representantes.

1.5. Canales apertura de la cuenta de ahorros: El Banco pone a disposición de sus clientes opciones de apertura física y/o a través de canales digitales, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos de acuerdo con el canal y que le serán informados previamente al Cliente a través del mismo canal.

1.6. Servicios vinculados o conexas a las cuentas de ahorros: El Banco para las cuentas de ahorros podrá prestar servicios de: administración, consultas de saldos, pagos, transferencias, débitos, recaudos, uso de canales, consignaciones y demás servicios asociados a la cuenta de





## Reglamento Cuenta de ahorro Banco Contactar S.A.

ahorros que implemente el Banco, los cuales en la medida que se encuentren disponibles serán informados previamente a los Clientes.

Cuando el Banco implemente servicios adicionales a la cuenta de ahorros, lo informará a los Clientes a través de mecanismos de comunicación como: oficinas, mensajería instantánea, correo electrónico y/o el mecanismo de comunicación autorizado por el Cliente, así como la página web [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com), de igual forma le dará a conocer los costos que tendrán cada uno de estos servicios con el fin de que el Cliente pueda decidir si quiere hacer uso de los mismos y la forma en que podrá activarlos o rechazarlos.

### 2. CARACTERÍSTICAS DE LAS CUENTAS DE AHORROS

1. Modalidades cuentas de ahorros: El Banco pone a disposición de sus Clientes, las siguientes modalidades de cuentas de ahorros:

1.1. Cuenta de ahorros tradicional: Son cuentas de ahorros en la que se realizan depósitos regulares que se encuentran a la vista, es decir, que el Cliente puede disponer de ellos en el momento que lo requiera a través de los canales habilitados y en los horarios disponibles, para su apertura se deberán cumplir los requisitos establecidos en este reglamento y se le reconocerán intereses de conformidad con lo establecido en el capítulo 2 del mismo.

1.2. Cuenta de ahorros contractual: Son cuentas de ahorros especiales, en las que el Banco celebra acuerdo adicional con el Cliente, en virtud del cual acepta depósitos de sumas fijas, con plazos determinados, para el cumplimiento de metas específicas y beneficios adicionales a los de las cuentas tradicionales, entre estas la restitución en un tiempo establecido o al cumplimiento de las metas de ahorro previamente acordadas. Para estas cuentas se establecerán planes especiales que serán acordados previamente con el Cliente.

2. Las cuentas de ahorros de acuerdo con el o los titulares (es) podrán ser:

2.1. Individuales: cuentas que se abren por una sola persona, teniendo un único titular, la firma que se registre es la única autorizada para el manejo y disposición de los depósitos.

2.2. Colectivas: dos o más personas abren la cuenta, por tanto, tendrá varios titulares. Cuando la cuenta de ahorros sea de un número plural de personas, podrán fijarse las siguientes condiciones de manejo: i) Conjunta: para el manejo y disposición de los fondos depositados en la cuenta, se requiere la firma de todos sus titulares. Se identifican con el enlace "Y"; ii) Alternativa: para el manejo y disposición de los fondos depositados en la cuenta, es suficiente la firma de cualquiera de los titulares: Se identifican con el enlace "O".

De no especificarse si la cuenta es de manejo conjunto o alternativo,

esta de forma automática operara como conjunta, de igual forma cuando se requiera modificar las condiciones de manejo, los titulares deberán solicitarlo al Banco, de acuerdo con el procedimiento que se tenga establecido y que le será informado al momento de la solicitud.

3. Características específicas cuentas de ahorros contractual: en estas cuentas el Cliente asume voluntariamente su propio compromiso y/o meta de ahorro y se establece la periodicidad con la que desea realizar su ahorro (diario, mensual, quincenal), plazo o periodo durante el cual ahorra y la destinación específica para la cual ahorra.

Para estas cuentas, el Banco podrá acordar previamente con el Cliente beneficios adicionales, los que se establecerán en la apertura y su obtención dependerá del cumplimiento de las metas en cuanto a monto, periodicidad y plazo del ahorro, si el Cliente no logra su meta no obtendrán los beneficios y en lo que respecta a la tasa de interés, se le reconocerá la tasa que ordinariamente reconoce para las cuentas de ahorros tradicional.

Los planes especiales que se acuerden con el Cliente contemplaran: la periodicidad, plazo, montos de ahorro para cumplir la meta y beneficios. El ahorro y sus características serán las que el Cliente libremente decida y quedarán definidas en el documento físico o digital que tenga establecido el Banco.

Beneficios cuentas de ahorros contractuales: Estas cuentas tendrán como beneficio para los clientes que cumplan sus metas de ahorro, tasas de interés especiales que serán informadas previamente al Cliente, con el que se convenga una cuenta de ahorros contractual y se encontraran publicadas en las carteleras de las oficinas y en la página web del Banco: [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com)

El Cliente con esta clase de ahorro obtendrá intereses liquidados a la tasa especial ofrecida para cuentas contractuales siempre que cumpla su meta de ahorro y condiciones establecidas voluntariamente con el Banco.

En caso que al cierre del mes el compromiso de ahorro no sea cumplido, el Cliente no obtendrá los beneficios de tasa especial, evento en el cual el Banco le reconocerá la tasa de interés que reconoce ordinariamente para los depósitos regulares de ahorro, de conformidad con este reglamento, tasas de interés que se encuentran publicadas en la red de oficinas y en la página web: [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com)

4. Intereses: todas las cuentas de ahorros del Banco causarán intereses a favor del Cliente, los cuales serán establecidos y liquidados como se indica en este reglamento en el apartado correspondiente a Intereses cuenta de ahorros.

5. Saldo mínimo: El Banco no tiene establecidos saldos mínimos, por tanto, el Cliente puede disponer de todo el dinero que deposité en su cuenta de ahorros.





## Reglamento Cuenta de ahorro Banco Contactar S.A.

6. Monto depósitos: El monto de los depósitos en la cuenta de ahorros será de cuantía ilimitada, sin embargo, de acuerdo con la cuenta y en cualquier tiempo, el Banco podrá limitarlo a la suma que estime conveniente, modificaciones que se le darán a conocer al Cliente con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario al día en que se efectúe la modificación, en las carteleras de las oficinas, en la página web del Banco y por los demás canales que se determine.

### 3. DERECHOS Y OBLIGACIONES

#### 3.1. Derechos y obligaciones Cliente:

3.1.1. Derechos: Adicional a los derechos consagrados este reglamento o en la ley, serán derechos del Cliente titular de una cuenta de ahorros: i) Recibir la cuenta de ahorros y los servicios vinculados y/o conexos a la cuenta de ahorros, con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por el Banco; ii) Recibir consignaciones y transferencias de dinero de conformidad con las disposiciones legales vigentes y establecidas en este reglamento; iii) Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de la cuenta de ahorros y los servicios vinculados a la cuenta, que le permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios similares ofrecidos en el mercado.

El Banco a la apertura del producto informará al Cliente los servicios vinculados y/o conexos a la cuenta que se encuentran disponibles, los costos en caso de tenerlos, como solicitarlos y/o hacer uso de los mismos y de ser requerido la forma en que podrá cancelarlos, adicionalmente el Cliente tendrá a disposición y para conocimiento publicados de forma permanentemente en la página web del Banco [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com), la información de los servicios que se encuentren disponibles para las cuentas de ahorros, así como los costos en caso de aplicar, las características de seguridad y calidad que aplican al producto y/o a los servicios vinculados, así como la forma en que podrá solicitarlos y/o cancelarlos.

3.1.2. Obligaciones: Adicional a las obligaciones consagradas en este reglamento o en la ley, serán obligaciones del Cliente titular de la cuenta de ahorros: i) Depositar los recursos en la cuenta de ahorros y solicitar dichos valores conforme a lo establecido en este reglamento; ii) El Cliente se obliga a actualizar los datos y la información suministrada con una periodicidad no mayor a un (1) año, contado a partir de la apertura de la cuenta y durante toda su vigencia, o con la periodicidad que las normas vigentes lo determinen; iii) En el evento en que se presenten cambios o modificaciones en la información del Cliente, este se obliga a informar en el momento que se produzcan los cambios, entre estos sus datos de contacto o en las personas jurídicas modificaciones en sus estatutos, representación y/o facultades del representante legal, adjuntando la documentación que acredita la modificación; iv)

El Cliente para la apertura y manejo de la cuenta de ahorros se obliga a suministrar toda la información que se requiera en cumplimiento de las normas legales vigentes relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y a actualizar cuando se requiera por el Banco, la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad información adicional del Cliente; v) suministrar los documentos e información que soporten, justifiquen y/o expliquen sus transacciones; vi) cumplir con las obligaciones de este reglamento y la normatividad aplicable a las cuentas de ahorros; vii) El Cliente persona jurídica, se obliga a dar aviso oportuno y por escrito de 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.

3.2. Obligaciones Banco: Adicional a las obligaciones consagradas en este reglamento o en la ley, serán obligaciones del Banco: i) Suministrar información clara, comprensible, veraz y oportuna del producto cuenta de ahorros y los servicios vinculados a través de canales como: oficina, página Web, teléfono y demás canales dispuestos; ii) Suministrar información suficiente respecto del Defensor del Consumidor Financiero. iii) Entregar el producto de cuenta de ahorros en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el Cliente y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro del mismo; iv) Mantener copia de los documentos que soporten la relación contractual a disposición del respectivo Cliente; v) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente y tener a disposición por el término legal necesario, los comprobantes o soportes de las transacciones realizadas por cualquier canal; vi) conservar la reserva bancaria sobre la información relacionada con la cuenta en sí misma y con su titular. En consecuencia, no revelará información a terceros, salvo que medie una autorización del Cliente, de la ley, o una orden impartida por una autoridad competente; vii) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de la cuenta de ahorros en una fecha determinada o cuando el titular así lo solicite; viii) Dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos formulados por sus clientes de acuerdo con el procedimiento y términos establecidos por la ley.

### 4. CONDICIONES DEPÓSITOS Y RETIROS CUENTA DE AHORROS

4.1. Depósitos: El Cliente podrá realizar depósitos en su cuenta de ahorros, sin límite de cuantía y en cualquier oficina del Banco a nivel nacional y/o a través de los mecanismos digitales o canales que tenga dispuestos el Banco, no obstante, el Banco podrá establecer y fijar límites en los montos de los depósitos por operación en efectivo y/o a través de transferencia, los cuales serán informados previamente a los Clientes a través del funcionario del Banco que lo esté atendiendo, en las carteleras de las oficinas, en la página web y/o a través del mecanismo adicional de comunicación que defina el Banco.

El Banco, acepta depósitos realizados por el propio Cliente o por terceros cuando este lo haga por cuenta del Cliente, para lo cual el





## Reglamento Cuenta de ahorro Banco Contactar S.A.

cliente que así lo requiera deberá informarle el número que identifica su cuenta. Cuando se realicen consignaciones a la cuenta, para efectos de la identificación del depósito, quien esté realizando el depósito, deberá diligenciar o suministrar los datos mínimos requeridos en forma correcta y realizar la validación antes de que se realice la transacción.

El Banco, recibirá depósitos en efectivo y/o en cheque, así como a través de transferencias electrónicas y acreditará los recursos en la cuenta, como se indica a continuación:

**Efectivo en oficinas:** Los recursos serán acreditados inmediatamente en la cuenta de ahorros.

**Transferencias entre cuentas:** Cuando los recursos provengan de una cuenta del Banco la acreditación será inmediata, cuando provenga de otros Bancos estos se verán acreditadas en el horario hábil establecido para este tipo de transacciones.

**Cheques:** Cuando el depósito se reciba en cheque, el titular podrá disponer de los depósitos una vez el mismo sea efectivamente pagado mediante el respectivo canje, por tanto, no se acreditará recursos en la cuenta sobre cheques en canje y sólo se reconocerán intereses a partir de la liberación del canje.

En cuanto a cheques de otras plazas, el Banco podrá aceptar su consignación, como remesas al cobro. En tal caso serán enviados al cobro y sólo se abonarán a la cuenta cuando sean efectivamente pagados, debiendo el Cliente asumir el pago de la comisión vigente para esta clase de remesas, costo que es informada de forma permanente a través de avisos publicados en las oficinas y en la página web del Banco.

En caso de ser devuelto por el librado un cheque consignado, éste permanecerá en el Banco a órdenes del Cliente que lo hubiere consignado, siendo su exclusiva responsabilidad retirarlo, de la devolución se le avisará a través de mensaje de texto, llamada telefónica, por correo electrónico o por el mecanismo habilitado y autorizado por el Cliente para este fin.

**4.1. Retiros:** Las sumas depositadas en la cuenta de ahorros, incluido los intereses causados, podrán ser retirados por el Cliente de conformidad con los términos pactados en el presente reglamento, en las oficinas y/o en los diferentes canales de distribución de productos y servicios dispuestos por el Banco.

El Banco informará previamente a los clientes los canales que se encuentren disponibles y las transacciones que podrá realizar según el canal, los que tendrán establecido reglamento o características de uso, que serán puestas a disposición del Cliente de forma previa y permanentemente en las oficinas y en la página web [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com)

Cuando los retiros se efectúen en oficinas, se deberá presentar documento de identidad del titular de la cuenta, del representante legal o del autorizado, estos últimos debiendo estar registrados en el Banco para realizar este tipo de transacciones.

En todos los casos se podrá exigir información, huellas, referencias y comprobaciones que se estime convenientes para identificar al Cliente o al representante legal y mientras no se encuentre identificado plenamente, el Banco no estará obligada a atender la solicitud de retiro.

La entrega de dineros por concepto de retiros se podrá efectuar por el Banco en efectivo o cheque de gerencia que será girado a nombre del Cliente o a favor de quien éste señale.

El Banco por razones de seguridad, en principio no acepta retiros por personas distintas del titular de la cuenta de ahorros o de su representante legal, si excepcionalmente el Banco permitirá el retiro de los dineros depositados en la cuenta de ahorros por personas distintas del titular o del representante legal, deberá mediar orden escrita a favor de persona determinada, la que deberá ser otorgada a través de poder especial ante notario público, el que deberá ser aportado junto con el documento de identidad correspondiente.

**4.2. Límites de los retiros:** El Banco puede fijar el monto a partir del cual el retiro se pagará en cheque y las medidas de seguridad y negociabilidad con que los cheques serán girados.

El Banco podrá establecer límites por transacción o diarios para retiro en efectivo en cualquiera de las oficinas a nivel nacional o de cualquiera de los canales de servicios habilitados. El retiro a través de los canales habilitados por el Banco tiene un tope de límite diario, que puede ser consultado en la página web, carteleras de las oficinas o a través de los mecanismos de comunicación que tenga dispuestos el Banco.

Cualquier límite que se defina para los retiros será informado a través de publicaciones fijadas en cada una de sus oficinas y en la página [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com)

**4.3. Mecanismos para el retiro:** Para el retiro de los dineros depositados en la cuenta de ahorros, el Banco pondrá a disposición cualquiera de los siguientes mecanismos, los que le serán informados previamente y siempre que se encuentran habilitados: i) Formato de retiro: Diligenciamiento del documento de retiro definido por el Banco y disponible en oficinas, para tal fin, se deberá acompañar del documento de identificación y el Banco realizará la verificación de la firma registrada por el titular de la cuenta en el Banco, así como de código OTP que recibirá el cliente en teléfono móvil registrado en el Banco; ii) Biometría: El Banco podrá establecer mecanismos de biometría para el retiro de recurso en los canales y redes que tengan habilitados, para acceder a servicios



## Reglamento Cuenta de ahorro Banco Contactar S.A.



a través de biometría, se deberá enrolar y matricular previamente de acuerdo con lo establecido por el Banco; iii) Transferencia: Por transferencia de fondos a cuentas de ahorros del Banco, previo diligenciamiento del documento que se tenga establecido por el Banco o a través de los canales de distribución de servicios que tengan habilitada esta opción; iv) Tarjeta débito: El Banco podrá poner a disposición de sus clientes, tarjeta débito, para uso en los canales y redes habilitados para el efecto, implementado este mecanismo se procederá a informar al Cliente la disponibilidad y su uso se registrará por lo establecido en el reglamento de uso de la tarjeta y de los canales de distribución de servicios financieros.

Canal gratuito de retiro: El Banco a disposición de sus clientes un mecanismo gratuito para el depósito y retiro de los recursos depositados en la cuenta de ahorros, el cual será informado al momento de la apertura de la cuenta, y de forma permanente en las carteleras de las oficinas y en la página web [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com).

Cargos a la cuenta de ahorros: El Banco podrá debitar de la cuenta de ahorros los costos de los servicios y operaciones asociadas a la cuenta de ahorros, para lo cual el Cliente autoriza el débito respectivo de la cuenta de ahorros: servicios que el Cliente haya autorizado, le sean prestados y estén asociados a la administración de la cuenta de ahorros, como: cuota de manejo, valor de las transacciones realizadas en los diferentes canales; expedición y reexpedición de tarjeta débito, costos servicios de recaudo, consignaciones, devolución de cheques, impuestos, gravámenes y contribuciones que se deban cargar a la cuenta, débitos que se realizarán en cumplimiento de las obligaciones legales dispuestas en el Estatuto Tributario Colombiano.

El Cliente autoriza al Banco para que debite de su cuenta de ahorros, valores que le deba por cualquier concepto, previa autorización que deberá quedar señalada de forma expresa en los documentos que integran la obligación a la que se encuentran relacionados los valores a debitar.

Reintegro de sumas acreditadas por error en la cuenta de ahorros: Cuando se acrediten por error o por fallas del sistema sumas de dinero en la cuenta de ahorros, el Banco podrá realizar el bloqueo de estos recursos y se pondrá en contacto con el Cliente con el fin de notificarle la referida situación a efectos de que pueda realizar las aclaraciones correspondientes. Verificada la situación con el Cliente y cuando este haya retirado las sumas acreditadas por error, el Cliente se obliga a reintegrarlas al Banco, de acuerdo con lo que se acuerde para este fin.

### 4.2. Disposiciones comunes a los depósitos y retiros:

4.2.1. Los canales de distribución de servicios financieros que tenga habilitados el Banco para depósitos y retiros le serán informados a los Clientes a la apertura de la cuenta de ahorros y de forma permanente en oficinas y a través de la página web.

4.2.2. El Banco dejará prueba de las transacciones de depósito o retiro efectuadas en la cuenta de ahorros, mediante un registro físico, electrónico o sistematizado de cada operación que se realice, entregando el correspondiente soporte de la transacción, el que podrá corresponder a: comprobante físico o electrónico, notas crédito o débito generadas por el Banco. Los soportes serán entregados física o electrónicamente al momento de la transacción o enviados a través de los canales electrónicos dispuestos.

4.2.3. El Banco de forma previa a realizar al depósito o el retiro le informará al cliente los montos y límites establecidos para cada tipo de transacción, puntualmente el monto o límite la operación que se está solicitando, así como el costo de esta según el canal que se esté utilizando.

4.2.4. Las modificaciones en montos y límites para depósitos y retiros, se le darán a conocer al Cliente con una antelación no inferior a quince (15) días calendario al día en que aplicará la modificación de los montos y límites, en la página web: [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com), en las carteleras de las oficinas y/o por el canal o canales adicionales que el Banco o las normas vigentes determinen.

4.2.5. Los depósitos y retiros quedan sujetos a verificación del Banco, quedando este autorizado para realizar los ajustes que se requieran en la cuenta de ahorros, cuando se presenten errores o faltantes, lo que le será informado previamente al cliente a través del mecanismo de comunicación autorizado por este.

4.2.6. Cualquier cambio en los límites de los depósitos, retiros o del mecanismo de retiro gratuito se le dará a conocer al Cliente con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que tendrá aplicación la modificación, en la página [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com), en las carteleras de las oficinas y/o por el canal habilitado para este fin.

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 calendario siguientes comunicárselo al Banco, teniendo la opción de rescindir del contrato 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 del Banco en las condiciones inicialmente pactadas. Si el cliente dentro del término señalado no manifiesta su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación.

4.2.7. Horarios: Para la realización de las diferentes transacciones habilitadas para las cuentas de ahorros, el Banco de acuerdo con el canal disponible, informará al Cliente en su página web. [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com), el horario establecido para cada canal, el que podrá ser consultado permanentemente a través de este mecanismo.







## Reglamento Cuenta de ahorro Banco Contactar S.A.

### 5. COSTOS Y TARIFAS ASOCIADOS AL USO DE CUENTAS DE AHORRO

5.1. El Banco podrá cobrar por los servicios que le preste al Cliente y vinculados a la cuenta de ahorros cumpliendo con las normas vigentes que le sean aplicables, servicios entre los que se encuentran: cuota de manejo, costos de transacciones, mecanismos de manejo, servicios de recaudo, consultas, consignaciones, devolución de cheques consignados, retiros en oficinas, en diferentes ciudades o en determinados canales.

5.2. El Banco informará previamente al Cliente las comisiones, costos y tarifas vinculadas a su cuenta de ahorros y a las transacciones que se realicen, así como la periodicidad de pago y costos.

5.3. De igual forma los costos y tarifas estarán publicados para consulta permanentemente en los avisos fijados para el efecto en las oficinas, en la página web del Banco y en los canales que se requieran o habiliten de conformidad con las vigentes.

5.4. El Banco, no realizará cobros que no hayan sido acordados e informados previamente al Cliente y que no se deriven de los servicios prestados.

5.5. Cualquier modificación o cambio de los costos y tarifas y cobros de los servicios, se informaran al Cliente con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha en la cual comenzarán a regir o con la antelación que las disposiciones legales establezcan, mediante los canales usados habitualmente por el Banco para reportar los extracto o el autorizado por el Cliente, así como mediante avisos dispuestos en las oficinas y en la página web del Banco, en donde quedaran publicados de forma permanente, 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 antes señalados, comunicárselo de manera oportuna al Banco por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. En el evento en que el Cliente no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta dentro del término antes señalado, se entenderá su aceptación tácita.

### 6. INTERESES CUENTA DE AHORROS

6.1. El Banco establece libremente la tasa de interés que aplicara a las cuentas de ahorros de sus Clientes, los periodos y la forma de liquidación de acuerdo con la clase de cuenta y en cumplimiento de la normativa vigente.

6.2. La tasa de interés será informada por los funcionarios del Banco responsables del ofrecimiento de los productos y servicios, de igual forma se informará periódicamente a través de los diferentes canales

dispuestos, así como su forma de liquidación, esta información se suministrará en los términos y oportunidades que establece la norma vigentes, a través de avisos fijados en las oficinas, en página web del Banco en los canales o medios que se requiera de conformidad con las normas vigentes e idóneos para el suministro de esta información.

6.3. El Banco abonará en la cuenta de ahorros los intereses a la tasa y modalidad ofrecida periódicamente y de acuerdo con modalidad de cuenta, reconociendo los intereses a los depósitos de ahorro efectivamente recibidos, durante todo el tiempo que el dinero permanezca en el Banco, sean días festivos o hábiles.

6.4. El Banco en cumplimiento de las normas vigentes realizará sobre la liquidación de intereses la retención en la fuente correspondiente y se recaudarán impuestos en las condiciones, tasas y montos que la ley establezca.

### 7. USO Y MANEJO DE LAS CUENTAS DE AHORROS

7.1. Las condiciones y medidas para el uso y manejo seguro del producto y los canales asociados al mismo serán informados previamente a los clientes y se encontrarán publicadas de forma permanente para consulta en la página web del Banco.

7.2. Condiciones para el uso de los canales: El Cliente podrá hacer uso de los canales dispuestos por el Banco, en los que podrá realizar las operaciones o transacciones que se encuentren habilitadas para el respectivo canal, para el uso de los canales deberá hacer la respectiva solicitud al Banco a través del procedimiento de vinculación del canal para el que el Banco le informará previamente las características de uso, servicios disponibles y pondrá a su disposición el reglamento de uso de dicho canal

Los reglamentos de los canales habilitados del Banco podrán ser consultados permanente en el mismo canal cuando se trate de canales digitales y/o en la página web del Banco [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com) de forma permanente.

Cuando se trate de canales digitales, el Banco permitirá al Cliente el uso mediante el registro según el procedimiento incluido en el mismo canal y la asignación o la habilitación de un número de identificación personal que constituirá la firma electrónica y/o seguridades adicionales definidas para el canal, las que se encontrarán disponibles para conocimiento en el mismo canal y de forma permanente en la página web del Banco. [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com)

7.3. Límites transaccionales: El Banco podrá establecer límites para la realización de transacciones de las cuentas de ahorros, a través de los diferentes canales, límites que pueden variar según la transacción y el canal. Estos límites incluyen los retiros, transferencias y consignaciones que se pueden realizar en las oficinas a nivel nacional y en los demás



## Reglamento Cuenta de ahorro Banco Contactar S.A.



canales habilitados por el Banco, los que pueden tener un tope de límite diario. Cuando el Banco establezca límites transaccionales, estos le serán informados permanentemente y de forma previa a los Clientes a través de cada canal, adicionalmente podrán ser consultados en la página web del Banco: [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com)

Cuando los límites transaccionales sean modificados, el Banco informará previamente a los Clientes la fecha a partir de la cual aplicarán las modificaciones realizadas.

7.4. Bloqueo Temporal o Definitivo de Canales Transaccionales: El Banco se reserva el derecho de bloquear temporal o definitivamente los canales transaccionales asociados a la cuenta de ahorros en caso de detectar actividades sospechosas, incumplimiento de políticas internas, por seguridad para el Cliente y/o por solicitud expresa del Cliente.

7.5. Activación de Notificaciones de Operaciones: Para brindar una mayor seguridad y control sobre las operaciones realizadas en la cuenta de ahorros, el Banco ofrece a sus clientes la opción de activar notificaciones automáticas sobre transacciones específicas, tales como retiros, depósitos o transferencias. Los Clientes pueden solicitar activar estas notificaciones a través de las oficinas del Banco y/o a través de los medios de atención al Cliente, que se encuentran disponibles para consulta en la página web del Banco: [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com)

El Banco informará a sus clientes sobre cualquier modificación en los límites de transacciones, los procedimientos de bloqueo de canales transaccionales y las opciones de notificación de operaciones, de acuerdo con los lineamientos establecidos por las normas vigentes.

7.6. Cuentas inactivas:: Para los fines de este reglamento cuando se haga mención a cuentas inactivas se establece la siguiente definición: i) cuentas inactivas las que no registren movimientos durante seis (6) meses consecutivos contados a partir de la fecha del último movimiento realizado. Por movimiento se entiende cualquier débito o crédito ordenado por el titular que afecte la cuenta tales como depósito, retiro, transferencia..

El Banco podrá restringir para cuentas inactivas, en los términos del presente reglamento, la realización de operaciones débito y la disposición de recursos hasta que se active la cuenta, para ello el Cliente deberá acercarse a la oficina para activar la cuenta y habilitar dichas transacciones y realizar la actualización de la información y documentación que soporte la misma.

En cumplimiento de las normas vigentes, cuando la cuenta de ahorros se encuentre inactiva por un periodo mayor a un (1) año y no superen el valor equivalente 322 UVR, los saldos serán trasladados a título de mutuo al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios

Técnicos en el Exterior - ICETEX con el fin de financiar el acceso, permanencia, condonación de deudas y graduación de las personas en la educación superior. . La inactividad de las cuentas de ahorros, ni el traslado de saldos de las cuentas supone la alteración de los saldos reflejados en los balances y extractos de las cuentas, ni afectará la libre disposición de tales dineros por parte del Cliente, cuando el titular del depósito solicite la activación o la cancelación del saldo inactivo ante la entidad financiera y este haya sido trasladado el ICETEX reintegrará al Banco la suma correspondiente con los rendimientos respectivos, de acuerdo con los intereses que el depósito genera en el Banco como cuenta inactiva, de conformidad con las disposiciones vigentes. Los Clientes en ningún caso perderán los recursos depositados en la cuenta de ahorros.

Transcurrido el año de inactividad, el Banco previo a efectuar la transferencia de los saldos al ICETEX, informará al Cliente la existencia de la cuenta de ahorros inactiva, a través de los medios de contacto que reposen en los sistemas de información del Banco.

### 8. REGLAS Y CONDICIONES PARA LA CANCELACIÓN Y/O TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE LA CUENTA DE AHORROS

El contrato de depósito en cuenta de ahorros es a término indefinido, no obstante, cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier tiempo, de acuerdo con las causales que se señalan a continuación:

8.1. Causales terminación por el Cliente: El Cliente podrá cancelar su cuenta, terminando el contrato de cuenta de ahorros unilateralmente, en cualquier tiempo, para lo cual deberá presentar solicitud de cancelación de la cuenta y terminación del contrato de depósito en la oficina que realizó la apertura de la cuenta, para la cancelación de la cuenta, el Cliente deberá retirar la totalidad de los dineros depositados: adicionalmente el Cliente podrá terminar el Contrato y cancelar la cuenta cuando no esté de acuerdo con las modificaciones que se efectúen al presente reglamento de ahorros.

8.2. Causales de terminación por el Banco: El Banco podrá dar por terminado el contrato de depósito y cancelar la cuenta, siempre que la terminación se fundamente en causas objetivas, debiendo informar al Cliente la decisión de terminación con antelación no inferior a quince (15) días calendario a la fecha en que operará la cancelación de la cuenta de ahorros mediante comunicación remitida a la última dirección registrada y/o a través del canal usualmente utilizado para comunicarse con el Cliente y que se encuentre autorizado por éste.

Entre las causales de terminación se contemplan: i) Cuando el Cliente haya suministrado información falsa, inexacta o entregado documentos inconsistentes o falsos y no sea posible verificar la información suministrada por el Cliente; ii) Cuando en la cuenta de ahorros se realicen operaciones que en circunstancias, valores y naturaleza no



## Reglamento Cuenta de ahorro Banco Contactar S.A.



correspondan a la actividad económica del Cliente y que no resulten justificadas satisfactoriamente; iii) La inclusión del Cliente en la denominada lista OFAC o lista Clinton, lista ONU u otras listas que la ley determine como vinculantes; iv) Se presenten indicios de que el Cliente efectúa operaciones tendientes a ocultar, manejar, invertir o aprovechar dineros provenientes de actividades ilícitas, o realizar operaciones y/o transacciones que tengan el carácter de “sospechosas” al tenor de lo establecido por las normas legales tendientes a evitar el denominado: lavado de activos y financiación del terrorismo; v) La inactividad o falta de movimientos por más de seis (6) meses y el saldo de la cuenta sea igual a cero (\$0,00); vi) Cuando se presente cualquier otro hecho que vaya en contra del correcto manejo de la cuenta, en perjuicio del Banco, del sistema financiero o del público en general.

En caso de diferencias o reclamaciones, el Banco garantiza al consumidor financiero el ejercicio del derecho de defensa y contradicción, cancelada la cuenta de ahorros, los recursos que se encuentren depositados, serán trasladados a una cuenta por pagar a nombre del Cliente, y permanecerán allí, a su disposición sin devengar interés alguno, hasta tanto éste se presente en la oficina a reclamar los recursos.

### 9. CONSECUENCIAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El incumplimiento o uso indebido de la cuenta de ahorros, dará lugar a la cancelación de la cuenta de ahorros y terminación del contrato de depósito.

### 10. CONDICIONES DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN DEL TITULAR DEL PRODUCTO.

10.1. La información personal que suministre el Cliente al Banco, así como el manejo y movimientos de la cuenta de ahorros se encuentra sujeta a reserva bancaria en los términos y condiciones establecidos en la Constitución y la Ley. En ese sentido, se entiende que la información suministrada tiene el carácter de confidencial, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

10.2. Todas las personas tienen derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos, así como por los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 y 20 de la Constitución Política.

10.3. De acuerdo con las normas vigentes aplican los derechos y mecanismos especiales de protección que han sido desarrollados por:

i) Ley 1266 de 2008: establece disposiciones generales del hábeas data, regulando el manejo de la información contenida en operadores

de información, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, contempla los principios de la administración de datos: veracidad o calidad de los registros o datos, finalidad, circulación restringida, temporalidad de la información, interpretación integral de derechos constitucionales, seguridad, confidencialidad, así como los derechos de los titulares de la información, deberes de los operadores, fuentes y usuarios de la información; ii) Ley 1581 de 2012: regula disposiciones generales para la protección de datos personales, contemplando los principios para el tratamiento de datos personales: legalidad en materia de tratamiento de datos, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad; así como las categorías de datos, los derechos de los titulares de datos personales, deberes de los responsables y encargados del tratamiento y transferencias de datos personales a terceros países.

10.4. Manejo de datos personales de los Clientes: El Banco informa al Cliente que será el responsable del tratamiento de los datos personales que suministre en virtud de la apertura del producto de cuenta, corregir o suprimir toda la información que se almacene o se recopile en las bases de datos administrados por el Banco, así mismo se le informa que es facultativo suministrar información relacionada con datos sensible o sobre datos de niñas, niños y adolescentes. El Cliente puede solicitar la revocatoria o supresión del dato cuando en el tratamiento y/o manejo de la información, el Banco no cumpla o no aplique los principios, derechos y garantías constitucionales y legales del titular del dato. Para el ejercicio de sus derechos el Cliente puede presentar consultas o reclamos a través de las oficinas o en el correo electrónico: [pqrs@bancocontactar.com](mailto:pqrs@bancocontactar.com) El Banco en cumplimiento de las normas vigentes definió e implementó la política de protección de datos personales y el aviso de privacidad que pueden ser consultados en [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com).

### 11. PROTECCIÓN CONSUMIDOR FINANCIERO

11.1. Información sobre la cuenta de ahorro: Antes de realizar la apertura de la cuenta de ahorros y dejar constancia de la aceptación del reglamento, el Cliente será informado adecuadamente por parte de los Colaboradores acerca de las condiciones y características de las cuentas de ahorro, las cuales se encuentran contenidas en este documento, de tal manera que cualquier duda relacionada con las mismas le sean resueltas y con base en su propio criterio y de manera libre y voluntaria decida perfeccionar la apertura de la cuenta de ahorro.

11.2. Extractos: el Banco pondrá a disposición del Cliente para que este pueda consultarlo permanentemente a través de las oficinas del Banco y/o a través de los mecanismos de comunicación dispuestos acorde con el perfil del Cliente, un extracto donde se refleje el movimiento mensual de la cuenta de ahorro, indicando los depósitos y retiros realizados, y el saldo final del respectivo periodo. En todo caso, los





## Reglamento Cuenta de ahorro Banco Contactar S.A.



extractos se podrán enviar al correo electrónico que indique el Cliente.

El Banco permitirá al Cliente una consulta gratuita del estado de sus productos y servicios una vez al mes por los canales que se señale para el efecto, canal que le será informado previamente al Cliente, cuando el cliente requiera extracto adicional, el costo del extracto adicional que solicite le será informado previamente, de igual forma en caso de aplicar costos adicionales, estos serán puestos en conocimiento de los clientes permanentemente en las carteleras de las oficinas y en la página web del Banco: [www.bancocontactar.com](http://www.bancocontactar.com). Cualquier inconformidad del Cliente con relación al extracto debe ser comunicada inmediatamente.

11.3. Reporte anual de costos totales: De acuerdo con la normativa vigente, el Banco pondrá a disposición del Cliente reporte anual de costos totales por el medio definido por el Cliente, el cual se ajusta a su perfil.

11.4. Peticiones quejas o reclamos: El Cliente puede presentar sus peticiones, quejas o reclamos en cualquiera de las oficinas, a través de funcionarios en campo y/o a través de los diferentes mecanismos dispuestos, también se podrá acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia y ante el Defensor del Consumidor Financiero, los datos y mecanismos de radicación se encuentran publicados en las oficinas y página web del Banco.

11.5. Alcance y efectos de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero: Las decisiones y/o conceptos emitidos por el Defensor del Consumidor Financiero no obligan a las partes ni son vinculantes, sin embargo, el Banco frente a los conceptos podrá expresamente aceptar la decisión del Defensor y así lo informará al reclamante con copia a la Defensoría.

11.6. Seguro de depósito FOGAFIN: El Banco se encuentra inscrito en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN, encontrándose los dineros depositados en la cuenta de ahorros, protegidos con este seguro de depósito, cuyo objeto es garantizar las acreencias a cargo de las instituciones financieras que sean objeto de liquidación forzosa administrativa, es decir, ofrece una garantía a los ahorradores, con la restitución de forma total o parcial, del monto depositado. La Información relacionada con este seguro puede ser consultada en la página web del Banco.

11.7. Recursos inembargables: los recursos depositados en cuenta de ahorros serán inembargables, hasta por las cuantías y eventos señalados en las disposiciones legales respectivas.

11.8. Gravamen a los movimientos financieros: La cuenta de ahorros podrá ser exenta del Gravamen a los Movimientos Financieros por solicitud del Cliente, para este fin deberá hacerlo mediante el formato

que defina el Banco, en el cual deberá declarar que no tiene otra cuenta de ahorros exenta con entidades del sector financiero. El gravamen aplicado a las cuentas de ahorros estará sujeto a lo reglamentado por la autoridad competente sobre montos, contribuciones y otros aspectos que se reglamenten a futuro. El Cliente podrá desmarcar la cuenta como exenta, para lo cual deberá adelantar el trámite en las oficinas del Banco.

11.9. Clientes fallecidos: Los depósitos de una cuenta de ahorros cuyo titular ha fallecido, podrán ser pagados directamente al cónyuge sobreviviente, al compañero o compañera permanente, o a los herederos, o a unos u otros conjuntamente, hasta por la cuantía máxima que establece la ley y sin necesidad de juicio de sucesión, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos por el Banco y se otorguen las garantías que para el efecto establezca el Banco. Requisitos que le serán informados previamente a los solicitantes del trámite.

11.10. Modificaciones reglamento cuenta de ahorros: El Banco podrá modificar, suprimir o adicionar los términos de este reglamento cuando las condiciones del mercado financiero, las necesidades de los Clientes o a partir de nuevas regulaciones, modificaciones que se efectuaran de conformidad con las normas vigentes establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, Modificado el reglamento se procederá a informar a los Clientes las modificaciones realizadas, con quince (15) días calendario de antelación a la fecha de su entrada en vigencia, mediante aviso fijado a través de publicación en la página web del Banco, o por cualquier otro medio que se considere idóneo para tal fin, adicionalmente se notificará por los canales usados habitualmente para reportar los extractos o a través del canal autorizado por el Cliente, dejando constancia del envío de la información relacionada con la modificación del reglamento.

El Cliente podrá rechazar las modificaciones al reglamento y proceder a cancelar la cuenta, se entenderá que el Cliente ha aceptado las modificaciones cuando así lo manifieste expresamente o cuando ha sido informado y realice cualquier tipo de operación o transacción en la cuenta de ahorros.

El Cliente manifiesta que previo a realizar la apertura de la cuenta, fue puesto a su disposición este reglamento y que le fue suministrada información del producto y absueltas las dudas por los funcionarios del Banco.

