

REGLAMENTO DE CUENTA DE AHORRO CONTRACTUAL

PRIMERA. TITULAR:

Podrá ser titular de una cuenta de ahorro contractual en CoopCentral cualquier persona natural mayor de edad, para lo cual se tendrá en cuenta que:

1. Las personas que no saben o no pueden firmar: en los espacios asignados para firmar se estipulará “el titular manifiesta no saber firmar” y en el extremo derecho se estampará la huella del índice derecho, seguidamente se solicitará firma a ruego, con dos testigos quienes firmarán y colocarán su número de identificación. Si el titular carece del índice derecho se estampará la del izquierdo, si carece de este se estampará la del anular derecho, si carece de este, se estampará la del anular izquierdo y si carece de estos dedos se estamparán las huellas plantares. La firma de los ciegos deberá autenticarse ante Juez o Notario. Lo anterior sin perjuicio del deber de adjuntar los demás documentos que se requieran conforme lo arreglado en la cláusula segunda.

2. Para apertura de cuenta de interdictos, sordomudos que no puedan darse a entender por escrito se requerirá la apertura de cuenta por intermedio de su respectivo representante legal, para lo cual se solicita acreditar tal condición además de los documentos o requisitos que se soliciten conforme lo reglado en la cláusula cuarta.

3. Para apertura de cuenta por parte de extranjeros nacionalizados se deberá presentar cédula de ciudadanía y para los no nacionalizados, cédula de extranjería además de los documentos o requisitos que se soliciten conforme lo reglado en la cláusula cuarta.

SEGUNDA. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS: Para su vinculación el cliente podrá consultar previamente y ratificar en el momento de la apertura los requisitos y documentación necesaria, en la red de oficinas de CoopCentral a través de los Gerentes de cuenta, Directores de oficina y/o asesores comerciales y en la página www.coopcentral.com.co, específicamente al momento de la apertura, el cliente deberá suministrar la información y documentación requerida y diligenciar el respectivo formulario. Se entiende que la presentación de la solicitud de apertura de cuenta constituye la expresa autorización del cliente para que CoopCentral verifique los datos suministrados, quedando obligado a notificar por escrito y en forma inmediata cualquier cambio que en ellos se produzca.

TERCERA. MANEJO DE LA INFORMACION RESERVADA Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: 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, CoopCentral no revelará esa información a terceros, salvo que medie una autorización del cliente, de la ley, o una orden impartida por una autoridad competente.

El cuentahabiente autoriza de manera irrevocable a Coopcentral para que con fines estadísticos, de control, supervisión, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo e información comercial, reporte a la central de información de la Asociación Bancaria y de entidades financieras del país, a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) y a cualquier otra entidad que maneje bases de datos, el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato. Igualmente la autoriza para consultar los datos suministrados por otras entidades sobre los aspectos mencionados.

CUARTA. DEPÓSITO INICIAL: Para abrir una cuenta de ahorro contractual, el solicitante debe constituir un depósito mínimo inicial cuyo valor podrá ser consultado previamente, en la red de oficinas de CoopCentral a través de los Gerentes de cuenta, Directores de oficina y/o asesores comerciales y en la página www.coopcentral.com.co y, en todo caso, será informado al momento de la apertura del producto.

QUINTA. COMPROMISO DE AHORRO: El cuentahabiente en el momento de la apertura de la cuenta de ahorro contractual se compromete a hacer depósitos periódicos, por el plazo que acuerde previamente con CoopCentral, en todo caso el valor mensual del ahorro no podrá ser inferior al monto establecido para el depósito inicial. Así mismo podrán efectuar depósitos extraordinarios al valor mensual previamente acordado en el contrato de cuenta de ahorro contractual que forma parte integral del presente Reglamento.

SEXTA. DURACIÓN DEL COMPROMISO: El cuentahabiente deberá informar a CoopCentral al momento de la apertura de la cuenta el plazo

que desea pactar, el cual en todo caso no será inferior a seis (6) meses ni superior a sesenta (60) meses.

SEPTIMA. MANEJO DE LA CUENTA: CoopCentral aceptará depósitos a la cuenta en dinero efectivo, en cheque y transferencia electrónica, además pondrá a disposición del cuentahabiente la posibilidad de registrar una cuenta de ahorros diferente, a nombre del mismo titular, constituida en CoopCentral para realizar débitos automáticos con el fin de cubrir la cuota de ahorro mensual, este débito podrá ser parcial o total de la cuota mensual; a solicitud del cuentahabiente, como constancia de cualquier transacción se le expedirá el respectivo comprobante.

El depósito puede hacerse en la oficina sede de la cuenta o en cualquiera de las oficinas, pero en este último caso se deberá pagar una comisión, cuyo valor podrá ser consultado previamente, en la red de oficinas de CoopCentral a través de los Gerentes de cuenta, Directores de oficina y/o asesores comerciales y en la página www.coopcentral.com.co, y en todo caso será informada al momento de la apertura de la cuenta de ahorro contractual y podrá ser incrementada por CoopCentral, variación que se informara mediante aviso público.

Todas las consignaciones recibidas están sujetas a posterior modificación por parte de CoopCentral quedando este autorizado para hacer los ajustes en la cuenta de ahorro en caso de cualquier error o faltante, circunstancia de la cual se dará aviso al cliente.

Ningún depósito en cheque será cargado a la cuenta hasta que éste no haya sido efectivamente abonado. En el evento en que el cheque sea devuelto por cualquier causal CoopCentral informará inmediatamente al cliente por los mismos canales utilizados y autorizados por el cliente para remitirle extractos, con el fin de que este cumpla con el compromiso de ahorro adquirido.

OCTAVA. DEPOSITANTES: En la cuenta de ahorros contractual podrán efectuar depósitos el propio titular, o terceros que lo hagan en nombre o a favor de aquel.

NOVENA. RETIROS: Las sumas de dinero depositadas en una cuenta de ahorros contractual junto con sus intereses, podrán ser pagadas y retiradas a los treinta (30) días calendario posteriores a la última fecha pactada de abono de cuota, esto con el fin de causar y abonar los intereses generados por dicha última cuota.

DÉCIMA. REVERSION DE OPERACIONES: El cuentahabiente autoriza a Coopcentral para que reverse las transacciones que se hayan acreditado en su cuenta de manera errónea o fraudulenta por parte de Coopcentral. Cuando el error provenga de operaciones realizadas por otro(s) cliente(s) de Coopcentral u otros bancos se informará al titular de la cuenta por los mismos canales utilizados y autorizados por el cliente para remitirle extractos, para que se proceda a realizar el reintegro de los dineros dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud realizada por Coopcentral sin necesidad de requerimientos adicionales.

DÉCIMA PRIMERA. EXTRACTO Y REPORTE ANUAL DE COSTOS TOTALES: En cualquier momento el depositante puede consultar en la página web o solicitar en la oficina en la que se encuentre radicada su cuenta, sin costo alguno, información sobre el estado de la cuenta, con los registros de las transacciones, el saldo, el valor de los intereses, la retención en la fuente y otros cargos a término del que sea titular la misma persona, ya sea de manera individual o alternativa, igualmente si el cuentahabiente así lo autoriza el extracto, una vez solicitado podrá ser enviado a la dirección de residencia o al correo electrónico previamente informado por aquél.

El extracto solo tendrá valor cuando se trate de extractos parciales o adicionales, este costo se publicará y actualizará en la página web de la entidad www.coopcentral.com.co.

Con periodicidad anual, CoopCentral suministrará al cliente, un reporte especial, distinto de los extractos mensuales, parciales o adicionales 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 etc. El reporte discriminará aquellos cobros que se hayan realizado al cliente a favor de un tercero, diferente a CoopCentral y se realizará en las condiciones que para tal efecto determine la Superintendencia Financiera de Colombia. Adicionalmente, el reporte incluirá las retenciones tributarias que CoopCentral hubiere realizado.

DÉCIMA SEGUNDA. TASA Y ABONO DE INTERESES: CoopCentral reconocerá intereses sobre los depósitos efectuados, los cuales se liquidarán dependiendo del monto de ahorro mensual, en el caso de incumplimiento en el saldo de ahorro, se liquidaran intereses con la tasa mínima establecida en la cartelera de tasas de ahorros. La tasa establecida por montos será informada al público en forma regular a

través de la página web de la entidad www.coopcentral.com.co y se mantendrá publicada en las oficinas de la entidad.

DÉCIMA TERCERA. 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, así como la cancelación de dicho beneficio, para obtener la posibilidad de marcar otra cuenta como exenta, y CoopCentral dará curso a tales solicitudes siempre que en cada caso se verifiquen las condiciones que las normas vigentes tengan dispuesto sobre el particular.

DÉCIMA CUARTA. INEMBARGABILIDAD: Las sumas depositadas en cuentas de ahorros no serán embargables hasta la cantidad que determine la ley.

DÉCIMA QUINTA. ENTREGA DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE PERSONAS FALLECIDAS: En caso de fallecimiento de la persona natural titular de la cuenta, el saldo podrá ser entregado directamente al conyugue sobreviviente, o a los herederos, o a uno y otro conjuntamente, según el caso, sin necesidad de juicio de sucesión, en la cuantía y forma establecida por la ley y reglamentos internos de CoopCentral.

DÉCIMA SEXTA. CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LA CUENTA: CoopCentral podrá dar por terminado el contrato de cuenta de ahorros contractual, en cualquier momento, en caso tal que el cuentahabiente incurra en cualquiera de las siguientes causales:

1. Incumpla las obligaciones establecidas en el presente reglamento
2. Suministre información incompleta o falsa para cualquier producto o servicio.
3. Mantenga desactualizada o no documentada la información existente.
4. Sea incluido en la denominada lista OFAC, ONU u otra lista vinculante.
5. Si en cumplimiento de una norma legal, por orden de autoridad judicial o administrativa, CoopCentral se viere obligado a terminar el contrato de cuenta de ahorros.

Tratándose de las causales establecidas en los numerales 2 y 3, se enviará requerimiento escrito al cuentahabiente solicitando las explicaciones y documentación del caso, si transcurridos quince (15) días hábiles después de remitido el requerimiento por correo certificado, el cliente no ha dado respuesta o sus explicaciones y documentación no satisfacen los requerimientos establecidos en la solicitud previa e informados al cuentahabiente durante la relación contractual, CoopCentral podrá proceder a comunicar la decisión de terminar el contrato de cuenta de ahorro contractual, al cliente por los mismos canales utilizados y autorizados por el cliente para remitirle extractos, estableciendo que se obra en virtud de su facultad unilateral para terminar el contrato, mencionando el número de la causal invocada y las razones que sustentan la terminación del contrato de cuenta de ahorros, con fundamento en las disposiciones legales.

DÉCIMA SEPTIMA. MANEJO DE CUENTAS INACTIVAS: Se considera inactiva la cuenta que no registre operación alguna durante el término de seis (6) meses, entendiéndose como operación cualquier movimiento de depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito que afecte la misma, con excepción de los créditos o débitos que CoopCentral haya realizado con el fin de abonar intereses o realizar cargos por concepto de comisiones y servicios, operaciones éstas que no impiden considerar una cuenta como inactiva.

Una vez transcurra un (1) año de inactividad y siempre que el saldo no supere el valor de trescientos veintidós (322) UVR, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 del Decreto 2331 de 1998 y Circular Externa 001 de 1999 de la Superintendencia Financiera y demás normas que complementen y modifiquen las aquí mencionadas, la suma se trasladará a título de mutuo a la Nación-Ministerio de Hacienda y Crédito Público-Dirección General del Tesoro Nacional.

El reintegro de los saldos de cuentas consideradas inactivas, procederá cuando el titular solicite el retiro de la totalidad o parte del saldo inactivo a CoopCentral, esta solicitud podrá ser realizada por el cuentahabiente directamente o por intermedio de un tercero, debidamente autorizada.

DÉCIMA OCTAVA. MODIFICACIONES CONTRACTUALES Y DE TARIFAS. El presente Reglamento podrá ser modificado, o sustituido, de lo cual dará aviso al cuentahabiente por cualquier medio escrito a la última dirección informada por éste o electrónico o mediante publicación en las carteleras fijadas en las Oficinas, o página web según lo determine la entidad, en cada oportunidad, por quince (15) días hábiles

para que el cuentahabiente pueda decidir acerca de la continuidad de la relación contractual. Cuando se trate de modificaciones de tarifas de los productos COOPCENTRAL las notificará, a través de la página web de la entidad www.coopcentral.com.co, en las oficinas y directamente al cliente por los medios autorizados por él, con 45 días de antelación a su entrada en vigencia, en especial si implican un mayor costo o perjuicio para el consumidor financiero.

DÉCIMA NOVENA. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: Durante la relación contractual con CoopCentral, el consumidor financiero tendrá derecho a:

1. Recibir de parte de CoopCentral productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por aquella.
2. 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. La información suministrada por la CoopCentral deberá permitir y facilitar su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
3. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de CoopCentral.
4. Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla CoopCentral así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
5. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante CoopCentral, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

VIGÉSIMA. OBLIGACIONES DE COOPCENTRAL: La entidad tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la Ley y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) 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.
- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, 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 la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza perjudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

- j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que CoopCentral se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva y divulgar esta información a los consumidores financieros.
- p) Dar a conocer a los consumidores financieros, 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.
- q) 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.
- r) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación 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 la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- s) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- t) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, 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.
- u) abstenerse de realizar cobros que no correspondan con la prestación efectiva del servicio y no cobrarlo en más de una ocasión.

VIGESIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO 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 en dicha cuenta. El presente Reglamento se entiende conocido y aceptado por el cuentahabiente, toda vez que adquirió el producto y fue debidamente informado de su derecho a reclamar copia del mismo en la oficina o descargándolo directamente en la página www.coopcentral.com.co

