

	<b>REGLAMENTO DE CUENTA DE DEPOSITOS DE AHORRO</b>	<b>CAP-RG-01</b>
		<b>Versión: 3</b>



**AyC**

**Colanta**®

**REGLAMENTO DE AHORRO**

	<b>REGLAMENTO DE CUENTA DE DEPOSITOS DE AHORRO</b>	<b>CAP-RG-01</b>
		<b>Versión: 3</b>

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.	DISPOSICIONES GENERALES.....	6
CAPÍTULO II.	MEDIOS TRANSACCIONALES.....	12
CAPÍTULO III.	RETIROS.....	14
CAPÍTULO IV.	DEPÓSITOS.....	15
CAPÍTULO V.	TRANSACCIONES EN CUENTAS DE AHORROS.....	18
CAPÍTULO VI.	CANCELACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO.....	19
CAPÍTULO VII.	RECONOCIMIENTO DE INTERESES.....	21
CAPÍTULO VIII.	USO DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS.....	22
CAPÍTULO IX.	DISPOSICIONES FINALES.....	24

## ACUERDO

### REGLAMENTO DE AHORROS

El Consejo de Administración de AYC COLANTA, en uso de las atribuciones que le confieren las leyes 79/88 y 454/98 y las establecidas en los estatutos, aprueba el siguiente Reglamento de Ahorros, de conformidad con los decretos 2555 de 2010 el artículo 12.2.1.1.4, 037 de 2015 y el capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Economía Solidaria o las normas que lo modifiquen, adicionen, deroguen o complementen, y con base en las siguientes:

### CONSIDERACIONES:

#### ASPECTOS GENERALES

#### OBJETIVO

Reglamentar y regular contractualmente las relaciones entre los clientes y asociados y AYC COLANTA en su calidad de institución legalmente autorizada para ejercer la actividad de ahorro y crédito.

## **RESPONSABILIDAD**

Corresponde a la Administración de la Cooperativa que se cumplan las normas y procedimientos descritos en este reglamento.

## **APROBACIÓN**

Este reglamento se constituye en una norma de carácter general y corresponde al Consejo de Administración su aprobación o modificaciones posteriores. Cualquier aspecto no contemplado en éste se consultará con las normas legales que le regulan o por el Consejo de Administración, según el caso.

## **OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL AHORRO**

1. Desarrollar en sus clientes y asociados la cultura del ahorro como un mecanismo eficaz para lograr mayores niveles de bienestar social y de previsión para enfrentar las contingencias económicas futuras.
2. Captar recursos económicos de sus clientes y asociados, que permitan a la Cooperativa fomentar la democratización del crédito, como práctica de los valores cooperativos de la solidaridad y la ayuda mutua, e igualmente disponer de los medios financieros suficientes para generar y mantener su desarrollo institucional.
3. Brindar a la Cooperativa la posibilidad de acceder a recursos, que le ofrezcan la oportunidad de satisfacer las necesidades crediticias de sus clientes y asociados, buscando el progreso social, cultural y económico de los mismos.

## **POLÍTICAS INSTITUCIONALES DEL AHORRO**

1. El ahorro es un agente económico estratégico, fundamental para elevar el nivel de vida de sus clientes y asociados, lograr su progreso personal y medio de estabilidad patrimonial. Por ello será política básica de la Cooperativa fomentar permanentemente el ahorro de sus clientes y asociados.
2. La actividad del ahorro es el medio cultural y contractual más adecuado para educar a clientes y asociados en el correcto manejo de sus finanzas personales, propiciarle su seguridad económica y la de su grupo familiar, posibilitarle el incremento patrimonial,

participar activamente en la constitución y fortalecimiento del capital social de la Cooperativa y ayudar en la solución de las necesidades básicas de los demás asociados.

3. Los recursos de ahorro captados de los clientes y asociados serán colocados nuevamente entre ellos a través de operaciones de crédito adecuadamente respaldadas en garantías que ofrezcan liquidez, cobertura, seguridad e idoneidad.
4. Los incentivos y los rendimientos financieros que reconozca la Cooperativa por el ahorro, se fijarán en concordancia con las normas legales y condiciones del mercado financiero y su naturaleza cooperativa.
5. La operación del ahorro será desarrollada por la Cooperativa observando y acatando la normativa que regula la actividad financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como la normatividad implementada por la Superintendencia de Economía Solidaria para el manejo de este tipo de depósitos.
6. Las inversiones de los recursos provenientes de los depósitos de ahorro de los asociados, serán las exclusivamente autorizadas por la ley a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## **ESTRATEGIAS**

1. La captación de ahorros se hará permanentemente de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la Ley, los Estatutos y mediante reglamentos y contrato de depósito de ahorro, debidamente aprobados para desarrollar la actividad financiera cooperativa, procurando que la mayor parte de estos recursos se generen a través de modalidades de ahorro y depósitos y que en consecuencia le permita actuar con márgenes amplios de intermediación.
2. Estructurar y desarrollar permanentemente campañas masivas de promoción y divulgación en todas las zonas de influencia de la Cooperativa, complementadas con un buen plan de estímulos al ahorro en la modalidad de depósitos.
3. Elaborar y diseñar programas especiales de ahorro cooperativo que consulten las posibilidades económicas de la base social, la comunidad potencial y las disposiciones legales.
4. Mantener a directivos y empleados de la Cooperativa debidamente informados sobre temas de carácter financiero, con relación a los aspectos legales, modalidades de captación, estrategia de mercadeo de servicios financieros, tasas de interés y otros

relacionados con esta actividad, a fin de que puedan actuar de manera eficaz en su desempeño con los clientes y asociados.

5. Aplicar técnicas, sistemas y métodos de operación que aseguren agilidad, información rápida y otras ventajas que permitan consolidar la imagen de seriedad y confiabilidad ante los clientes y asociados.

## **NORMAS Y BENEFICIOS**

1. El presente reglamento regula las relaciones contractuales entre el depositante, cliente o asociado, en su carácter de titular, titular conjunto o titular alternativo de una cuenta de ahorros o de un depósito de ahorros en sus diferentes modalidades y el depositario en su calidad de institución cooperativa legalmente autorizada para recibir ahorros en depósito de sus clientes y asociados.
2. Los casos no previstos en el presente reglamento se resolverán en primer término por los principios cooperativos generalmente aceptados y en subsidio de estos por las normas que regulan la actividad de ahorro y crédito desarrollada por las cooperativas que ejercen actividad financiera y en subsidio por las normas que regulan casos similares en otras instituciones.
3. Este documento será dado a conocer ampliamente entre los clientes, asociados y depositantes de ahorro de la Cooperativa y se plasmará en libretas, certificados y contratos de ahorro, en lo pertinente a cada modalidad.
4. Los depositantes de ahorro no podrán alegar desconocimiento del reglamento a partir del momento en que se registre su firma autógrafa u otro medio legal de identificación en la tarjeta o contrato y reciba el respectivo contrato con la libreta o certificado de ahorro que acredite su calidad de depositante.

## **BENEFICIOS DEL AHORRO**

La Cooperativa extenderá a todos los titulares de cuentas de ahorro los beneficios legales y convencionales establecidos como:

1. La inembargabilidad de los saldos de ahorro hasta la cuantía máxima legal autorizada.
2. La restitución de los saldos de ahorro a los herederos del titular fallecido, sin juicio de sucesión, hasta la cuantía máxima legal autorizada.
3. Seguro de vida en la cuantía de los planes contratados por la Cooperativa.

4. La participación en programas de promoción conforme a los planes de incentivos y disfrutar de los demás beneficios que ofrezca la Cooperativa.
5. Reconocimiento de intereses periódicos.
6. Acceso al servicio de crédito conforme a los reglamentos establecidos por la Cooperativa.

## **ACUERDA**

El presente reglamento rige las relaciones contractuales entre el cliente o asociado, que para efectos del presente documento en adelante se denominará **Depositante o Cliente o Asociado** y **AYC COLANTA**, que en adelante se denominará **la Cooperativa**, y se aplica a los productos de ahorro en moneda legal o depósitos ordinarios, sin perjuicio de las normas especiales de aplicación exclusiva a una u otra clase de contrato; este reglamento también regula la utilización de los servicios y cuentas de depósito de ahorro que ofrece la Cooperativa a los Clientes o Asociados, tales como la tarjeta débito, libreta de ahorros y demás servicios que ofrezca o llegare a ofrecer la Cooperativa. Además, las citadas partes, en lo no previsto en el presente reglamento, quedan regidas por disposición expresa del artículo 158 de la ley 79 de 1988, en especial las relativas a los contratos de depósito.

## **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**

**ARTÍCULO 1. CUENTAS DE DEPOSITOS DE AHORRO A LA VISTA:** Corresponde a productos de ahorro a la orden, en los cuales el Cliente o Asociado puede disponer del dinero según las condiciones de manejo establecidas en el registro de firmas de la cuenta. Las tasas de interés varían en función del producto que se apertura.

**ARTÍCULO 2. CAPACIDAD PARA ABRIR Y MANTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE AHORRO:** Puede tener cuentas de depósitos y servicios de ahorros con la Cooperativa, toda persona natural mayor o menor de edad o apoderado con facultad expresa para la apertura de ahorros y cualquier persona jurídica o unidades de negocio cuya existencia y representación legal esté debidamente acreditada y cumpla con los requisitos y políticas de la Cooperativa.

**PARÁGRAFO:** Todas las cuentas de depósitos de ahorro en el presente reglamento aplican a persona natural mayor o menor de edad o apoderado con facultad expresa para la apertura de ahorros o jurídica puede tener uno o más productos de las modalidades de depósitos de ahorro vigentes en la Cooperativa, a excepción del Ahorro Juvenil, el cual sólo aplica para personas naturales.

**ARTÍCULO 3. REQUISITOS MINIMOS PARA APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS DE AHORROS EN PERSONAS NATURALES:** El Cliente o Asociado debe:

- a. Acreditarse como cliente o asociado de la Cooperativa, de acuerdo a lo definido estatutariamente y en el presente reglamento.
- b. Suministrar a la Cooperativa la información y suscribir los documentos necesarios para la creación del vínculo contractual y reglamentario.
- c. Los clientes o asociados menores de catorce (14) años sólo podrán realizar apertura de productos de ahorro con la firma del representante legal, quien tiene las facultades legales para administrar, abrir y cerrar los productos del menor de edad.<sup>1</sup>

**PARAGRAFO:** La Cooperativa podrá solicitar información o documentación adicional para cada producto y servicio, en casos específicos.

**ARTÍCULO 4. REQUISITOS MINIMOS PARA APERTURA DE CUENTAS DE DEPÓSITO DE AHORRO Y SERVICIOS DE AHORROS CON PERSONAS JURIDICAS:** Presentar Certificado de Existencia y Representación Legal o Acto Administrativo que confiera personería jurídica actualizada, con no menos de un mes de antigüedad para la afiliación y apertura del producto respectivo.

**PARAGRAFO 1:** Es responsabilidad de la persona jurídica informar de manera oportuna a la Cooperativa cualquier cambio en su representación legal o en las atribuciones conferidas a las personas autorizadas y apoderadas para el manejo de los productos y servicios de ahorro. Igualmente es responsabilidad del cliente o asociado suministrar la información requerida por la Cooperativa. Además de cumplir con los requisitos anteriores, el

---

<sup>1</sup> Modificado en acta 143 de Reuniones del Consejo de Administración.

representante legal de la persona jurídica se obliga a dar aviso a la Cooperativa, de todo cambio que ocurra en sus estatutos o reglamentos que afecten las condiciones de manejo del producto o servicio.

**PARAGRAFO 2:** Es responsabilidad del cliente o asociado, autorizado o apoderado del resultado de las operaciones de los productos y servicios de ahorro. La persona jurídica responderá plenamente por las obligaciones contraídas a la cuenta de depósitos de ahorro, realizadas por quienes hayan dejado de tener su representación o poder especial o general, o a quien se le hayan limitado sus poderes siempre y cuando no hayan avisado por escrito y oportunamente a la Cooperativa de tal hecho. Igualmente deberá acreditar legalmente el acto, en el que se destituyó o se limitaron poderes al representante legal y cuando esto suceda, deberá notificar por escrito a la Cooperativa.

**ARTÍCULO 5. DATOS PERSONALES:** La Cooperativa puede solicitar a los titulares o apoderados de cualquiera de las cuentas de depósito de ahorro, la información y documentación que la Cooperativa requiera relacionada con su actividad económica, profesión u oficio, relaciones, referencias, dirección, teléfono, huella y otros datos personales; los cuales deben quedar registrados en los formularios definidos para tal fin y cuyo manejo y administración está fijado en la Política de Tratamiento de Datos Personales aprobada por la Cooperativa y en la Autorización que otorga el cliente, asociado o apoderado para tal fin en concordancia con la ley 1581 de 2012.

**PARAGRAFO 1: MANEJO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL O FINANCIERA, POR PARTE DE LA COOPERATIVA.** El manejo de la información relacionada con los productos o servicios a que se refiere este reglamento es confidencial. No obstante, el cliente o asociado expresamente autoriza a la Cooperativa, a su casa matriz, a las sucursales, subsidiarias, oficinas de representación, filiales y a terceras personas seleccionadas por cualquiera de ellos, cualquiera que sea el lugar en que estén situados, a intercambiar información crediticia y financiera o de otra índole, con otras instituciones financieras, agencias centralizadoras de información de riesgo y crédito y terceras personas locales o extranjeras, ya sea que ésta provenga del cliente o asociado sea producto de su comportamiento crediticio o de otra índole. igualmente, el cliente o asociado autoriza expresamente para que la Cooperativa contrate con terceros localizados en Colombia o en el exterior, servicios relacionados con el procesamiento de datos de las cuentas,

transmisión y almacenamiento de órdenes e información de las cuentas de depósitos de ahorro del cliente o asociado, para su utilización a escala nacional o internacional, incluyendo las redes de cajeros automáticos, servicios computarizados, servicios de atención telefónica, cobranzas u otros de naturaleza similar. El cliente o asociado acepta que ese proceso puede implicar la recolección, archivo, procesamiento y transmisión de dicha información, con las limitaciones legales impuestas por la normativa pertinente.

El régimen de protección de datos personales no será de aplicación a las bases de datos o archivos, cuando:

- a. Sea mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- b. Tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control, del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- c. Tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d. Información periodística y otros contenidos editoriales.
- e. Regulados por la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data: Datos financieros y crediticios)
- f. Regulados por la Ley 79 de 1993 (Censos de población y vivienda en todo el territorio nacional).

**ARTÍCULO 6. MANEJO DE INFORMACION:** El cliente o asociado debe documentar y actualizar su información, mínimo cada año, de conformidad con lo establecido por las normas relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Igualmente, debe informar cualquier cambio de dirección o número de teléfono, con el fin de facilitar la comunicación con la Cooperativa.

**ARTÍCULO 7. RESERVA DE CARÁCTER LEGAL.** Le está prohibido a la Cooperativa, con base en normas legales vigentes, aportar información sobre la cuantía y tipo de productos o servicios que posea un cliente o asociado, a terceros no autorizados o cuando la identidad de quien solicita los datos no puede ser plenamente establecida.

La anterior prohibición no operará cuando la información sea solicitada por el Revisor Fiscal, miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, funcionarios de la Superintendencia de Economía Solidaria, FOGACOOP o entidades oficiales, DIAN, Rama Judicial u Organismos Estatales afines, previa demostración en todo caso, de que se trata de requerimiento o una visita de carácter estrictamente oficial.

**PARÁGRAFO:** La información comercial, financiera o personal, de los clientes y asociados queda a disposición del asociado con mayor participación en la Cooperativa, salvo la que expresamente la que el cliente o asociado no autorice compartir.

**ARTÍCULO 8. TITULARIDAD DE LAS CUENTAS DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS DE AHORRO:** Los titulares de los productos de ahorro pueden ser individuales, conjuntos o alternativos.

1. **INDIVIDUAL:** Se abre a nombre de un solo titular, siendo éste el único autorizado para la disposición del producto o para autorizar a otras personas que lo administren. El titular es responsable ilimitadamente de todos sus actos.
2. **CONJUNTOS:** Se abre a nombre de dos o más titulares cuyas firmas se registran y son todas indispensables para la disposición y administración del producto y autorizaciones de operaciones de depósitos, retiros o transferencias. Los titulares son responsables solidaria e ilimitadamente de todos sus actos. Los recursos depositados en este tipo de productos son de propiedad de todos los titulares, junto con sus rendimientos financieros y el pago de cualquiera de éstos debe ser efectuado a cada uno de ellos simultáneamente. Para efectos legales deberá estipularse qué porcentaje de propiedad del producto de ahorro corresponde a cada titular, si nada se dice al respecto se presumirá que es por partes iguales.
3. **ALTERNATIVOS:** Se abre a nombre de dos o más titulares cuyas firmas se registran y cualquiera de ellos puede disponer o administrar independientemente del producto o autorizar a otra persona para que lo administre. Los recursos depositados en este tipo de cuenta de depósitos, junto con sus rendimientos financieros, son de propiedad de todos los titulares, pero el pago hecho a cualquiera de ellos, será del todo válido. Los titulares son responsables solidaria e ilimitadamente de todos sus actos.

**PARÁGRAFO 1:** Si la cuenta de depósito o servicio de ahorro pertenece a dos o más personas y no se estableciere expresamente su clase de titularidad se entenderá alternativo.

**PARÁGRAFO 2:** El apoderado de la cuenta de depósito de ahorro no se considera propietario del mismo, y por tanto su rol sólo es transaccional, de acuerdo a las condiciones establecidas en el Registro de Firmas o en el respectivo poder.

**PARÁGRAFO 3:** La titularidad en las cuentas de depósitos y servicios de ahorro implica su propiedad y derechos sobre los saldos de los mismos. Los autorizados o apoderados de cuentas de depósitos de ahorro, pueden ejecutar transacciones para las cuales tienen facultades expresas.

**PARÁGRAFO 4:** Todas las cuentas de depósitos de ahorro que se abran a menores de edad sólo pueden contar con la titularidad individual. El representante legal tiene todas las facultades que le asisten como tal ante los productos del menor de edad.<sup>2</sup>

**ARTÍCULO 9. CUENTAS INACTIVAS:** Para todos los efectos legales y reglamentarios, se entiende que una cuenta de depósito de ahorro está inactiva cuando transcurridos ciento ochenta (180)<sup>3</sup> días calendario o el término establecido por la ley, la misma no presenta ninguna transacción, como cualquier movimiento de depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito que afecte a la cuenta de depósitos de ahorros, con excepción de los créditos o débitos que la institución financiera realice con el fin de abonar intereses o cobrar costos financieros y/o transaccionales.

Las partes acuerdan según su autonomía de la voluntad que la Cooperativa puede proceder a cancelar dichas cuentas, informándole a la dirección reportada por el cliente o asociado a la Cooperativa.

**PARAGRAFO 1: COSTOS FINANCIEROS CUENTAS INACTIVAS:** La Cooperativa no realiza cobros financieros ni transaccionales mientras la cuenta sea considerada como inactiva y no carga dichos cobros en forma retroactiva al producto una vez ésta vuelve a ser activa.

**PARAGRAFO 2: ACTIVACIÓN DE CUENTAS INACTIVAS:** Las cuentas de depósito inactivas, serán registradas en la Cooperativa y para su activación, se deberá proceder de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Administración de la Cooperativa.

---

<sup>2</sup> Modificado en acta 143 de Reuniones del Consejo de Administración.

<sup>3</sup> Modificado en acta 174 de Reuniones del Consejo de Administración.

**REGISTRO DE FIRMAS:** Todo cliente o asociado al momento de su afiliación debe registrar su firma. Las cuentas de depósitos y servicios de ahorro que tengan condiciones de manejo particulares requieren un registro de firma.

**ARTÍCULO 10. LÍNEAS DE AHORRO A LA VISTA:** La Cooperativa cuenta con las siguientes líneas de cuentas de depósito de ahorro:

1. Ahorro Ordinario.
2. Ahorra Más.
3. Ahorro Lechero.
4. Ahorro Juvenil

## **CAPÍTULO II. MEDIOS TRANSACCIONALES.**

**ARTÍCULO 11.** Para el desarrollo de las transacciones y operaciones, la Cooperativa dispone de medios transaccionales para el uso de sus clientes y asociados.

Algunos de los medios transaccionales son:

1. **LIBRETA DE AHORROS:** La Cooperativa suministra al cliente o asociado una libreta de ahorros para que, a través de la utilización de este medio, efectúe las operaciones de retiro de la cuenta de depósitos de ahorros a la vista asignada.

El Cliente o Asociado adquiere la libreta de ahorros en cualquier momento a lo largo de la vigencia de la cuenta de depósitos de ahorros y su valor será compensado del saldo de la cuenta de ahorros correspondiente o pagado en efectivo.

2. **TARJETA DÉBITO:** La Cooperativa suministra a los clientes y asociados una tarjeta débito para que a través de la utilización de este medio, efectúe las operaciones y transacciones propias para el manejo de la cuenta de depósitos de ahorro a la vista asignado. Sólo podrán tener tarjeta débito aquellas cuentas para las cuales se permita este medio transaccional y su valor será compensado del saldo del producto de ahorros correspondiente.

La tarjeta débito es personal e intransferible, está atada a la cuenta de depósitos de uno de los titulares, por lo tanto siempre que se ejecute una transacción u operación de retiro en la Cooperativa, el cliente o asociado debe presentar el documento idóneo que lo identifique.

**ARTÍCULO 12. OTROS MEDIOS TRANSACCIONALES:** El cliente o asociado puede realizar operaciones y transacciones a través de otros medios ubicados en las agencias, extensiones de caja, sucursal virtual y corresponsales no bancarios o entidades de la Red Visionamos.

Cuando la operación se realice a través de comprobante de egreso, el cliente o asociado deberá suscribirlo.

**ARTÍCULO 13. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL MEDIO TRANSACCIONAL:** El cliente o asociado es responsable por daños y perjuicios ocasionados por el uso incorrecto o equívoco de los medios transaccionales.

**PARÁGRAFO 1. LIBRETA:** En caso de pérdida o deterioro parcial o total de este medio transaccional, el titular o titulares, se obligan a dar aviso a la Cooperativa, mediante declaración firmada ante la Cooperativa o denuncia en el caso de hurto del mismo.

**PARÁGRAFO 2. TARJETA DÉBITO:** En caso de deterioro parcial o total o pérdida de este medio transaccional, el titular o titulares, se obligan a dar aviso a la Cooperativa, mediante declaración firmada ante la Cooperativa o denuncia en el caso de hurto del mismo.

**ARTÍCULO 14. REPOSICIÓN O REEXPEDICION DEL MEDIO TRANSACCIONAL:**

**1. REPOSICIÓN DE LA LIBRETA DE AHORROS:** La Cooperativa realiza reposición de libreta cuando se cumpla uno de los siguientes casos:

- a. Utilización de la totalidad de la libreta.
- b. Hurto o pérdida de la libreta.
- c. Cualquier otro caso avalado por el Gerente o quien éste designe.

En todos los casos anteriormente expuestos, el o los titulares, según las condiciones de manejo, deberán soportar a través de sus firmas la reposición o re expedición de la libreta, la cual debe quedar consignada en el formato respectivo.

Los volantes que hayan quedado vigentes de la libreta anterior no serán considerados como válidos para la ejecución de las transacciones en la Cooperativa.

La Cooperativa solamente realiza reposición o reexpedición de libretas a terceros apoderados pudiendo o no estar en el registro de firmas. En todo caso se acepta el poder otorgado ante notario para estos efectos.

**2. REPOSICIÓN, CANCELACION O REEXPEDICION DE LA TARJETA DÉBITO:** la Cooperativa realizará reposición, cancelación o reexpedición de la Tarjeta Débito cuando se cumpla uno de los siguientes casos:

- a. Hurto o pérdida de la tarjeta débito.
- b. Daño parcial o total del plástico.
- c. Bloqueo total de la tarjeta.
- d. Solicitud del titular.
- e. Cualquier otro caso avalado por el Gerente o quien éste designe.

En todos los casos, el cliente o asociado debe presentar el plástico que desea reponer, excepto cuando se presenta hurto o pérdida. Para la realización del trámite de reposición el cliente o asociado debe dejar registro de la solicitud en el formato respectivo.

La Cooperativa sólo realiza reposición de tarjetas débito al titular o los titulares, conjuntos o alternativos o a las personas con atribuciones en el registro de firmas de la cuenta.

La cancelación, reposición o reexpedición de la tarjeta débito cancela en forma automática el plástico anterior para cualquier tipo de transacción u operación. En los casos de reposición o reexpedición de tarjeta débito, se debe solicitar al cliente o asociado el plástico para su destrucción. Sí no lo presenta el trámite se realiza bajo su responsabilidad.

### **CAPÍTULO III. RETIROS.**

**ARTÍCULO 15. NORMA GENERAL:** Las sumas de dinero disponibles depositados en una cuenta de depósitos de ahorro con sus intereses remuneratorios serán entregados al titular, titulares conjuntos o alternativos o apoderado siempre y cuando cumpla con las cláusulas contractuales.

**ARTÍCULO 16. FORMA DE PAGO DE LOS RETIROS:** Se paga el valor del retiros de los depósitos, o disponible en efectivo, cheque o transferencia o usando el medio que la Cooperativa tenga autorizado para tal fin.

#### **CAPÍTULO IV. DEPÓSITOS.**

**ARTÍCULO 17. NORMA GENERAL:** Toda persona, natural o jurídica, puede efectuar depósitos de ahorro, en cualquier oficina de la Cooperativa, sucursal virtual, recaudo bancario, Red Visionamos, para abonar en su cuenta de depósito de ahorro o en la de un tercero, obligándose el depositante a diligenciar o suministrar el destino de los recursos.

Además los depositantes pueden efectuar depósitos a través de los canales que la Cooperativa habilite para tal efecto, según las condiciones establecidas para su uso.

La Cooperativa puede negarse a recibir un depósito, de acuerdo a sus políticas internas.

**PARÁGRAFO 1. LIMITE DE VALORES A DEPOSITAR:** La Cooperativa podrá limitar la cuantía a depositar en una cuenta de depósito de ahorro, a la suma que estime.

**ARTÍCULO 18. REPRESENTACIÓN Y PRUEBA DE LOS DEPÓSITOS POR DOCUMENTO IDÓNEO:** Los depósitos en las cuentas de depósito de ahorro están representados en cualquiera de los siguientes documentos: i) los formatos de consignación suministrados por La Cooperativa; ii) los soportes enviados o suministrados por los canales; iii) los comprobantes de depósito que se originen por el uso de los diferentes servicios que la Cooperativa ofrece o llegue a ofrecer a los clientes y asociados.

**ARTÍCULO 19. VALIDEZ DE LOS DEPÓSITOS:** Ninguno de los documentos representativos de depósitos será válido sin el registro, los sellos y firmas respectivas o impresora validadora, si fuere el caso, y cualquier otro control adicional que establezca la

Cooperativa, salvo para aquellos soportes enviados o suministrados a través de canales dispuestos por la Cooperativa.

**ARTÍCULO 20. DEPÓSITOS EN CHEQUES:** Los depósitos efectuados mediante cheque, no se pondrán a disposición del cliente o asociado hasta tanto la entidad financiera haya hecho efectivo su cobro; surtido el proceso de canje, el cual se realizará en la entidad financiera donde la Cooperativa tenga sus cuentas corrientes o de ahorros. La Cooperativa se reserva el derecho de aceptar o no depósitos de cheques locales o de otras plazas.

**PARÁGRAFO 1.** Es obligación del Cliente o Asociado verificar con la Cooperativa si dichos cheques se hicieron efectivos, así como reclamarlos en el evento de que resulten devueltos por la entidad financiera, siendo de la exclusiva responsabilidad del depositante los perjuicios que pudieran generarse para él o para terceros, por su demora en retirarlos.

**PARÁGRAFO 2. CHEQUES DEVUELTOS:** El titular autoriza a la Cooperativa, para debitar y compensar de su cuenta de ahorros el valor del importe de los cheques que una vez consignados, por cualquier causa no sea pagado por la entidad financiera y de los demás gastos o comisiones que genere dicha devolución. La Cooperativa informará a través de la oficina o de los medios que tenga a su disposición al titular con el objeto de que lo retire de la Cooperativa.

El cliente o asociado, se obliga a reclamar los cheques devueltos en la oficina donde tiene la cuenta o en otra previamente convenida y autorizada. Transcurrido un mes sin reclamar dichos cheques, la cooperativa, los mantendrá en custodia o los enviará por correo a la última dirección registrada, asumiendo el cliente o asociado los riesgos y costos de dichos servicios. La cooperativa le cargará a la cuenta de depósitos de ahorros la tarifa vigente por el servicio, informada a través de los canales que la Cooperativa disponga y los exigidos por las normas legales.

**PARÁGRAFO 3. CHEQUES DE OTRAS PLAZAS:** El Cliente o Asociado, autoriza expresamente a la Cooperativa para cargar a su cuenta de ahorros los gastos ocasionados, cualquiera sea el concepto, en el proceso de consignación de cheques de otras plazas.

**PARÁGRAFO 4. VERIFICACIÓN DE DEPÓSITOS EN EFECTIVO Y EN CHEQUE:** Los valores recibidos en cada depósito, están sujetos por parte de la Cooperativa a su verificación con el valor total indicado por el Cliente o Asociado, en el comprobante de depósito respectivo. Si se presentan errores o faltantes, la Cooperativa hará posteriormente los ajustes necesarios en la cuenta de ahorros y de ello dará aviso oportuno al cliente o asociado. Cuando el monto en efectivo a depositar sea igual o superior al establecido por la ley, el depositante deberá diligenciar el formato de “Declaración de Operaciones en Efectivo” y anexar los soportes que se requieran.

**PARÁGRAFO 5. NO ACEPTACION DE DEPOSITOS PARCIALES EN CHEQUE:** La Cooperativa recibe en cheque el valor total registrado por el Depositante. La Cooperativa no recibe cheques con pago parcial.

**ARTÍCULO 21. AUTORIZACIONES ACUERDOS INTERBANCARIOS.** De conformidad con la ley y los acuerdos interbancarios, el banco en el cual se consigna un cheque del cliente o asociado habrá de ofrecer a la Cooperativa, el pago parcial cuando no hubiere fondos suficientes para cubrirlo en su totalidad, hasta concurrencia del saldo que tenga el cuentacorrentista, en su cuenta corriente, sin perjuicio de las razones que existan para devolverlo.

El titular o titulares alternativos o conjuntos de la cuenta, autoriza expresamente a la Cooperativa, para que, en su calidad de endosatario al cobro, no acepte el pago parcial de cheques consignados en su cuenta a cargo de otros bancos.

El cliente o asociado autoriza irrevocablemente a la Cooperativa para bloquear su cuenta o reversar los abonos efectuados a su cuenta de depósitos de ahorro, incluidas las comisiones, impuestos, tasas y contribuciones que se hubieren causado, cuando el titular o titulares alternativos o conjuntos de la cuenta de la cual fueron debitados los recursos manifieste que se trata de débitos y/o cargos no autorizados o consentidos. La Cooperativa podrá reintegrar los dineros reversados a la cuenta origen, o en su defecto, esperar la decisión de un ente legal competente, acerca del destino final de los recursos. El titular de la cuenta acepta los Acuerdos Interbancarios, los cuales se considerarán incorporados a este reglamento en lo pertinente.

Los cheques consignados por el cliente o asociado, no podrán contener condición alguna para su pago. Solamente serán admisibles las restricciones para su cobro o negociación legalmente previstas o establecidas en los acuerdos interbancarios. Los cheques deberán ser girados claramente, con indicación de la cantidad en letras y números, sin dejar espacios en blanco que permitan hacer intercalaciones o adiciones. La Cooperativa podrá abstenerse de presentar para el cobro los cheques en que se omita cualquiera de las dos expresiones.

Todo cheque consignado en cuentas de ahorro de la Cooperativa, se entiende "salvo buen cobro", a menos que exista estipulación en contrario. En consecuencia, los valores correspondientes solo serán acreditados en la cuenta de depósitos de ahorro del cliente o asociado con posterioridad a su disponibilidad. En caso de que la Cooperativa abone por error provisionalmente en la cuenta de depósito de ahorros, el valor del cheque, queda expresamente autorizado para debitarlo si el cheque no es cubierto, en la medida en que no sea pagado.

La Cooperativa se reserva el derecho de no admitir en consignación títulos o documentos representativos de dinero distintos de los cheques

Los cheques depositados son recibidos por la Cooperativa sujetos a verificación posterior contra el valor total indicado por el cliente o asociado en el formulario provisional de depósito. Si hubiere errores o faltantes, la Cooperativa hará los ajustes necesarios posteriormente en la cuenta de depósitos de ahorro y de ello dará aviso oportuno. El registro en el documento idóneo que refleje el depósito es plena prueba de este hecho.

**ARTÍCULO 22. VALORES MÍNIMOS DE TRANSACCIONES EN PRODUCTOS DE AHORRO:** La Cooperativa fija libremente la suma mínima, por debajo de la cual no acepte depósitos en los productos de ahorros. La Cooperativa puede disminuir o aumentar la suma mínima a que se ha hecho alusión, dando aviso inmediato a los clientes y asociados en los puntos de información de sus oficinas y en los canales por la entidad establecidos.

#### **CAPÍTULO V. TRANSACCIONES EN CUENTAS DE AHORROS**

**ARTÍCULO 23. DEPÓSITO INICIAL:** La Cooperativa establece la cuantía del depósito inicial para la apertura de los productos de depósitos de ahorro, y la debe publicar

a través de los puntos de servicio y/ o los medios que la Cooperativa disponga. El valor del depósito inicial se podrá recibir en efectivo, cheque o por cualquiera de los medios autorizados por la Cooperativa para el desarrollo de sus transacciones.

Las cuentas de depósito de ahorro pueden ser abiertas sin necesidad de que se deposite la primera cuota, siempre y cuando el producto se recaude a través de descuento de nómina o leche para los clientes o asociados.

**ARTÍCULO 24. APERTURA DE AHORROS EN CHEQUE:** Sí el primer depósito de ahorros se realiza en cheque, la Cooperativa sólo considera constituido el producto una vez se haya confirmado el pago a través del proceso de canje y se haga disponible.

**PARÁGRAFO. CHEQUES DEVUELTOS DE AHORROS:** Sí el valor inicial fue depositado en cheque y el mismo no se hace disponible, la Cooperativa puede decidir unilateralmente cancelar el producto o servicios o re consignar el cheque, dependiendo de la causal de devolución.

**ARTÍCULO 25. APERTURA DE AHORROS EN EFECTIVO Y CHEQUE:** Sí la apertura se presenta en efectivo y cheque, La Cooperativa considera constituido el producto por el valor depositado en efectivo.

**ARTÍCULO 26. COMPENSACION CONVENCIONAL DE SALDOS DE CUENTAS DE AHORROS POR OBLIGACIONES DE CREDITO O DE CUALQUIER OTRA INDOLE CONTRAIDAS CON LA COOPERATIVA.** Para todos los efectos legales las partes pactan y autorizan expresamente a la Cooperativa la compensación convencional en cuenta de ahorros, pudiendo la Cooperativa, de pleno derecho proceder a debitar las cuotas de crédito o cualquier otra obligación que contraiga el cuentahabiente o los titulares conjuntos o alternativos, con la misma o en las que sea garante o avalista.

#### **CAPÍTULO VI. CANCELACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO**

**ARTÍCULO 27. NORMA GENERAL:** La Cooperativa, el cliente o asociado o su representante legal, pueden cancelar o saldar respectivamente de forma unilateral el contrato de depósito en cuentas de ahorro.

## **ARTÍCULO 28. CANCELACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO POR PARTE DE LA COOPERATIVA.**

La Cooperativa, en el caso excepcional de la decisión de cancelar los productos de ahorro de un Cliente o Asociado, transferirá los depósitos existentes a la cuenta contable destinada para tal fin, en donde estarán a disposición de los clientes o asociados, expresados en pesos a la fecha de cancelación del producto. La Cooperativa informará al cliente o asociado a través del medio designado para tal fin la cancelación. A partir del momento en que se realice esta operación los saldos dejarán de generar intereses.

Sin perjuicio del artículo anterior, la Cooperativa podrá cancelar productos de ahorros, entre otros, en los siguientes casos:

1. Cuando el cliente o asociado pierda la calidad de cliente o asociado de la Cooperativa.
2. Cuando el cliente o asociado incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas para el manejo de los medios y servicios electrónicos que llegase a establecer la Cooperativa, o de los sistemas que los que forma parte.
3. Cuando el cliente o asociado no custodie en debida forma la libreta, tarjetas o claves de identificación personal o maneja su cuenta de depósitos en forma insegura. La Cooperativa analiza cada caso particular.
4. Cuando el cliente o asociado suministre información falsa, incompleta o dudosa para cualquier producto o servicio ofrecido por la Cooperativa, por no actualizar la información y documentación de acuerdo a la ley o por negarse a actualizar o documentar la información existente cuando la Cooperativa lo requiera.
5. Cuando la Cooperativa tenga indicios de que el cliente o asociado, de acuerdo al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo, efectúa operaciones tendientes a ocultar, manejar, invertir o aprovechar dineros provenientes de actividades ilícitas.
6. Cuando el Cliente o Asociado realice operaciones que de conformidad con los mecanismos y criterios establecidos internamente por la Cooperativa tengan el carácter de sospechosas, al tenor de lo establecido por las normas legales tendientes a evitar el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

7. Por realización de depósitos, transferencias, giros, etc., en circunstancias, valores y naturaleza que no correspondan a la actividad comercial o privada del cliente o asociado.
8. Cuando el cliente o asociado sea incorporado a cualquier lista de orden nacional, internacional o de control público que consulte la Cooperativa, lo cual constituye, y las partes lo aceptan, una causal objetiva de cancelación del producto por el riesgo comercial que representa para la Cooperativa.
9. Cuando se presente cualquier otro hecho que vaya en contra del manejo del producto o servicio, en perjuicio de la Cooperativa o del público en general.

#### **ARTÍCULO 29. PAGO DE UN DEPÓSITO CUANDO EL DEPOSITANTE FALLECE:**

- 1. DEPÓSITOS EN CUENTAS INDIVIDUALES:** Si muere el titular de un producto de ahorro individual, la Cooperativa entrega los depósitos hasta la cuantía que la ley autorice a los herederos sin necesidad de juicio de sucesión, con lleno de los requisitos exigidos por la ley y la Cooperativa.
- 2. DEPÓSITOS EN CUENTAS ALTERNATIVAS:** Cuando se haga un depósito en un producto de depósitos de ahorros con firma alternativa, tal depósito y las adiciones que a éste se hagan se mantendrán con sus intereses para el uso exclusivo de los titulares y de aquellos a quienes cualquiera de ellos autorice mediante poder. Podrá pagarse a cualquiera de ellos mientras vivan todos, o a cualquiera de los sobrevivientes después de la muerte de alguno de ellos. Tal pago y el recibo de aquél a quien se haya hecho serán descargo suficiente y válido para la Cooperativa.
- 3. DEPÓSITOS EN CUENTAS CONJUNTAS:** Cuando se haga un depósito en un producto de depósito de ahorros conjunto, tal depósito y las adiciones que a él se hagan se mantendrán con sus intereses para el uso exclusivo de los titulares y de aquellos a quienes todos ellos autoricen mientras vivan todos. La Cooperativa sólo podrá hacer los pagos exigiendo las firmas de todos ellos; después de la muerte de alguno de ellos se procederá de conformidad con la ley.

#### **CAPÍTULO VII. RECONOCIMIENTO DE INTERESES.**

**ARTÍCULO 30.** La Cooperativa reconoce y acredita los intereses remuneratorios a la tasa fija nominal mes vencido pactada con el cliente o asociado al momento de la apertura

y las variaciones serán publicadas en términos efectivos anuales en los medios que disponga la Cooperativa para tales fines.

**ARTÍCULO 31. RETENCION EN LA FUENTE:** La Cooperativa compensa de los intereses remuneratorios acreditados en los depósitos el valor de la Retención en la Fuente, en el caso que supere los topes establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

**ARTÍCULO 32. GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS:** El cobro del Gravamen a los movimientos financieros, impuesto establecido por la DIAN., es compensado en los depósitos de los clientes o asociados.

La exención del GMF establecida por la ley, puede ser solicitada por el cliente o asociado, por escrito para gozar de dicho beneficio.

**ARTÍCULO 33. TASA DE INTERÉS:** La Cooperativa liquidará el interés de acuerdo a las políticas y periodicidades establecidas y debidamente publicadas en sitios visibles de sus instalaciones y medios.

La tasa de interés puede ser variable, de acuerdo a las políticas emitidas por la Cooperativa, publicadas periódicamente en los medios que la Cooperativa disponga.

## **CAPÍTULO VIII. USO DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS.**

**ARTÍCULO 34. NORMA GENERAL:** El depositante del producto de ahorros podrá hacer uso de los canales electrónicos que instale la Cooperativa o de los cajeros automáticos o máquinas dispensadoras de efectivo que comparta con otras Cooperativas o instituciones financieras o redes en el territorio nacional o en el exterior. Para tal efecto, deberá hacer la respectiva solicitud y suscribir los documentos respectivos.

**ARTÍCULO 35. DISPOSICIONES PARA EL USO DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS.** El cliente o asociado se sujetará a las siguientes regulaciones:

1. La Cooperativa le entrega al cliente o asociado que lo solicite una tarjeta personal e intransferible, con la cual puede efectuar las transacciones que estuvieren habilitadas, lo anterior, sin perjuicio de que la Cooperativa exija para ciertas transacciones, seguridades adicionales, tales como una segunda clave, segundo cliente o asociado, etc.
2. A solicitud del cliente o asociado, la Cooperativa puede asignar usuario y clave para permitir el acceso a la sucursal virtual tanto para consultas como para el desarrollo de transacciones y operaciones propias y con terceros. Lo anterior, sin perjuicio de que la Cooperativa exija para ciertas transacciones, seguridades adicionales.
3. La Cooperativa permite directa o indirectamente la utilización de medios biométricos para identificar al cliente o asociado y admitir la realización de operaciones y transacciones que se habiliten por la Cooperativa. Para el efecto, el cliente o asociado previamente deber realizar las gestiones y cumplir las condiciones tendientes a la utilización de tales medios. El cliente o asociado acepta los registros y operaciones que se generen a través de estos medios biométricos.
4. El cliente o asociado puede valerse de los canales electrónicos para efectuar las operaciones o transacciones que estuvieren habilitadas por la Cooperativa o las que se habiliten en el futuro.
5. Las operaciones las puede efectuar el cliente o asociado dentro de las limitaciones que establezca la Cooperativa sobre cuantía, periodicidad, etc.
6. El cliente o asociado como usuario de los medios electrónicos, acepta como prueba de las transacciones que efectúe, los registros magnéticos que se originen para cada uno de sus productos, sin perjuicio de la facultad que le asiste para controvertir dichas transacciones.
7. El cliente o asociado como usuario de los medios electrónicos, puede autorizar a una o más personas para realizar las distintas operaciones habilitadas para tal efecto. Es responsabilidad del cliente o asociado a quien asigne el medio electrónico y por consiguiente es responsable de las implicaciones administrativas y legales que conlleve.
8. El cliente o asociado de los canales electrónicos, es responsable ante la Cooperativa y ante terceros del perjuicio que se ocasione por el uso indebido que se hiciere.
9. En caso de pérdida, hurto o extravío de la tarjeta o la libreta de ahorros, el cliente o asociado debe informar de inmediato a la Cooperativa, por escrito.

10. La Cooperativa queda con la facultad de establecer y cobrar al cliente o asociado las tarifas por concepto de la utilización de los diferentes canales electrónicos, para ello puede debitar y compensar de los productos el valor del servicio utilizado.
11. La Cooperativa puede restringir para cuentas inactivas, en los términos del presente reglamento, la realización de operaciones débito y la disposición de recursos a través de canales electrónicos. La Cooperativa puede requerir la presentación personal del cliente o asociado para habilitar dichas transacciones y la actualización de la información y documentación que soporte la misma.

## **CAPÍTULO IX. DISPOSICIONES FINALES.**

**ARTÍCULO 36. AUTORIZACION PARA REVERSAR Y COMPENSAR:** El clientes o asociado autoriza expresa e irrevocablemente a reversar y compensar las operaciones cuando se presenten errores en las transacciones de los productos y servicios.

**ARTÍCULO 37. AUTORIZACIÓN DÉBITOS:** El cliente o asociado autoriza de forma expresa e irrevocable para que se debite y compense de su cuenta de depósitos de ahorro como titular único, titular conjunto o alternativo:

- a. Obligaciones a capital, intereses, cobros de honorarios, seguros, comisiones de manejo a cargo del cliente o asociado que se encuentren en mora o vencidas cumplidas e incumplidas.
- b. Obligaciones en las cuales el cliente o asociado sirva de garante, deudor solidario o avalista.
- c. El valor de todas las operaciones que el Cliente o Asociado realice con la Cooperativa y el de todos los servicios que ésta le presta, así como el de las comisiones, gastos, intereses, errores, correcciones, tributos, entre otros, que por esas operaciones o servicios se causen.
- d. La utilización de servicios electrónicos y uso de los diferentes mecanismos que se otorguen al cliente o asociado para la recepción o disposición de los fondos depositados en el producto de ahorro.
- e. Las demás que la Cooperativa considere pertinentes y que tengan relación directa con la cuenta de depósito o servicio de ahorros.

**ARTÍCULO 38. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO:** El cliente o asociado acepta cualquier modificación que se haga al presente reglamento en razón de la expedición de nuevas disposiciones y/o políticas internas o de cualquier circunstancia atendible. En este caso la Cooperativa, comunica al cliente o asociado la modificación, supresión o adición, a través del medio idóneo que la misma disponga para tal efecto.

**ARTÍCULO 39. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Las diferencias presentadas por las partes que no se solucionen directamente, se somete a un centro de conciliación debidamente autorizado antes de acudir a la instancia judicial.

**ARTÍCULO 40. DECLARACIÓN DEL TITULAR:** El cliente o asociado da por recibido y aceptado el presente reglamento, así como cualquier reforma que la Cooperativa realice, previa aprobación del Consejo de Administración para lo cual es suficiente que cualquier reforma se anuncie por medios físicos, electrónicos y demás que la Cooperativa disponga para tal fin. Igualmente el cliente o asociado manifiesta entender y aceptar las condiciones que se derivan del mismo.

**ARTÍCULO 41. VIGENCIA:**

El presente reglamento fue aprobado en la sesión del día 13 del mes de diciembre de 2021, como aparece en el Acta N° 174 de reuniones del Consejo de Administración.

PRESIDENTE CONSEJO

SECRETARIO CONSEJO