

REGLAMENTO DE PORTAFOLIO DE SERVICIO INTEGRAL

PERSONAS NATURALES

El presente reglamento fija los términos y condiciones de los productos ofrecidos por **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. "BBVA COLOMBIA"**, en adelante **EL BANCO** y regula las relaciones que surgen entre **EL BANCO** y los titulares de cada uno de los productos, en adelante **EL CLIENTE** y en lo no dispuesto en éste reglamento, se sujetará a lo establecido en las normas vigentes, reglamento que se entenderá aceptado por **EL CLIENTE** con la suscripción de la solicitud de vinculación y productos y/o con la suscripción de la tarjeta de registro de firmas en la que se establecen las condiciones de manejo y/o con el recibo de la Tarjeta Débito, Chequera, Talonario o cualquier otro medio de manejo entregado por **EL BANCO** y/o con el recibo de la tarjeta de crédito y/o con la utilización del servicio, canal o producto.

GENERALIDADES

1. Con el fin de dar cumplimiento a la Circular Externa número 007 de 1996 de la Superintendencia Financiera de Colombia, **EL CLIENTE** declara que los recursos que utiliza para su vinculación y permanencia en **EL BANCO** a través de los productos y servicios, provienen de:

Que todos los valores que **EL CLIENTE** entrega al **BANCO** en depósito, inversión o garantía, tienen un origen lícito de conformidad con las normas legales vigentes. Que **EL CLIENTE** no admitirá que terceros efectúen depósitos en su(s) cuenta (s) o cancelen sus(s) obligación(es) para **EL BANCO**, con fondos provenientes de actividades ilícitas ni realizará a través del **BANCO** transacciones destinadas a tales actividades o en favor de personas relacionadas con las mismas. Que **EL CLIENTE** destinará los fondos que procedan de cualquier financiación que le otorgue **EL BANCO**, a los fines específicos para los que hayan sido concedidos y en ningún caso para la realización de actividades ilícitas. Que **EL CLIENTE** autoriza al **BANCO** para dar por terminado los contratos suscritos con él y para declarar de plazo vencido la(s) obligación(es) a su cargo, en caso de infracción a las declaraciones realizadas en este documento y en la Solicitud de Vinculación y Actualización de Datos y en sus anexos, eximiendo al **BANCO** de toda responsabilidad que se derive por información errónea, falsa o inexacta que el proporcione al **BANCO**. Así mismo, **EL BANCO** a su discreción, procederá de inmediato y en forma unilateral a terminar todas las operaciones activas y/o pasivas que tengan celebradas en legal forma.

2. **EL CLIENTE** podrá realizar el manejo de los recursos de la cuenta de Ahorros Libretón a través de una **LIBRETA** y/o **TARJETA DÉBITO VISA ELECTRÓN**, que **EL BANCO** le entregará en el momento de su vinculación.

3. **EL BANCO** pondrá a disposición del **CLIENTE** los servicios automatizados, los cuales éste se obliga a emplear de acuerdo con las instrucciones que reciba y reconocerá y pagará por su uso las tarifas que tenga vigentes **EL BANCO** sobre el particular

4. Para la utilización de los servicios automatizados, **EL BANCO** entregará al **CLIENTE** la **TARJETA DÉBITO VISA ELECTRÓN** y la **TARJETA DE CREDITO**, siendo responsable ante **EL BANCO** por el mal uso de los servicios automatizados.

5. **EL CLIENTE** podrá realizar traslados de fondos entre diferentes cuentas en la forma que él determine, según los procedimientos establecidos en **EL BANCO** y de conformidad con la reglamentación expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y pagará al **BANCO** las comisiones que se causen a las tarifas vigentes para el efecto.

6. **EL BANCO** prestará el servicio de retiro de fondos a través del teclado de identificación personal (**TIP**), el cual generará el cobro de una comisión de conformidad con las tarifas vigentes establecidas por **EL BANCO** para el efecto.

7. Todo **CLIENTE** está obligado a presentar al **BANCO** el original del documento de identidad, procediendo la Sucursal a tomar las fotocopias requeridas según procedimiento adoptado. Para personas naturales de nacionalidad colombiana, cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad; para personas naturales extranjeras la cédula de extranjería, pasaporte o documento idóneo e indicar los datos referentes a su edad, profesión u oficio, la dirección de su domicilio, el teléfono y la documentación e información adicional que **EL BANCO** considere necesaria para su completa identificación personal. En la Tarjeta de Registro y solicitud de vinculación se debe consignar la huella dactilar del índice derecho.

8. **EL CLIENTE** tendrá acceso a todos los servicios bancarios que ofrece el Banco, entre otros, giros, compra de divisas, Recaudo Nacional Tradicional o Especial, etc., previo cumplimiento de los requisitos exigidos para cada uno de ellos, servicios que **EL CLIENTE** se obliga a emplear de acuerdo con las instrucciones que reciba del **BANCO**. Así mismo, **EL CLIENTE** reconocerá y pagará por su uso las tarifas que tenga vigentes **EL BANCO**, a las cuales manifiesta acogerse.

9. **EL CLIENTE** actualizará anualmente como mínimo, todos los datos consignados en la Solicitud de Vinculación y Actualización de Datos, así como los documentos anexos a la misma y los que **EL BANCO** requiera que se adicionen.

10. **EL CLIENTE** debe elaborar las consignaciones en la Libreta de Ahorros o formatos que **EL BANCO** suministre, obligándose a diligenciar en forma correcta todos los detalles que dichos documentos contengan. **EL BANCO** será responsable de entregar al **CLIENTE** registro impreso de la transacción en el(los) formato(s) que Tenga implementados para tal efecto, mediante la(los) cual(es) **EL CLIENTE** verificará los datos de número de cuenta, titular, fecha, oficina y valor (es) y de ser correctos procederá a firmar en señal de conformidad y entregará copia al **BANCO** para aceptar la transacción. Las consignaciones que reciba **EL BANCO** serán abonadas en consideración únicamente al número de cuenta de ahorros o corriente que figure en la libreta o formato de consignación. **EL CLIENTE** se obliga a reintegrar al **BANCO** los valores que éste u otro cliente le acrediten de manera equivocada en su(s) cuenta(s) y desde ahora lo autoriza para debitar o trasladar de cualquiera de sus cuentas o depósitos constituidos a su nombre, las sumas que se le hayan abonado por error. En el evento que **EL CLIENTE** no cancele los valores acreditados equivocadamente en su cuenta, se obliga

a pagar los intereses moratorios máximos permitidos en la Ley, a partir de la fecha en que se produjo dicho abono y los gastos en que se incurra por cualquier concepto para recuperar dichos dineros sin que haya necesidad de requerimientos judiciales o privados, a los cuales renuncia expresamente **EL CLIENTE**.

EL BANCO no será responsable por las transacciones u operaciones que realice **EL CLIENTE** en formatos o recibos diferentes a los establecidos por **EL BANCO** ni por consignaciones y/o transacciones realizadas en sitios diferentes a las cajas ni por aquellos recibos que presenten enmendaduras, tachones y/o indicios de modificación o adulteración. El recibo de consignación y/o operación y/o transferencia realizada en caja, expedido por **EL BANCO** y aceptado por **EL CLIENTE**, será prueba de la transacción realizada.

11. Las consignaciones efectuadas en cheques serán acreditadas definitivamente en la cuenta corriente o cuenta de ahorros del **CLIENTE** después de que éstos sean pagados total o parcialmente. En consecuencia, **EL CLIENTE** no podrá retirar su importe hasta el momento del abono efectivo. Es entendido que **EL CLIENTE** autoriza expresamente al **BANCO** para debitar de su cuenta el valor de los cheques que habiendo sido acreditados no resulten corrientes.

12. **EL BANCO** podrá aceptar o no consignaciones de cheques sobre otras plazas. En el evento que lo haga, **EL CLIENTE** pagará al **BANCO** el valor de la comisión vigente para dicha transacción, comisión que se cargará a la respectiva cuenta.

13. **EL BANCO** prestará el servicio de consignación nacional para todas las cuentas corrientes y cuentas de ahorros, aplicando la tarifa vigente para el efecto.

14. **EL CLIENTE** autoriza en forma irrevocable al **BANCO** para debitar de sus cuenta corriente o de ahorros el valor de las comisiones por cualquier concepto, garantías bancarias, cartas de crédito, cobranzas, intereses por préstamos, descuentos, estudios de títulos, timbres y los abonos por cualquier obligación o deuda a su cargo, ya sea directa o indirectamente adquirida con **EL BANCO**.

15. **EL BANCO** aceptará consignaciones que hiciera una persona a favor de otra, las cuales constarán en los comprobantes que firmara el depositante en señal de conformidad de los datos en ellos incluidos y de la operación realizada.

16. Toda transacción que realice **EL CLIENTE** en horario adicional quedará contabilizada el día hábil bancario siguiente.

17. En el evento que un pago a favor del **BANCO** sea efectuado con un cheque que resulte devuelto por culpa del girador, **EL CLIENTE** autoriza expresa e irrevocablemente al **BANCO**, para debitar de cualquiera de sus cuentas el veinte por ciento (20%) de la sanción correspondiente al importe de dicho cheque.

18. **EL CLIENTE** acepta, conoce e imparte todas las autorizaciones que sean necesarias en desarrollo de los Acuerdos y Recomendaciones de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, con relación a operaciones pasivas y activas de crédito, Acuerdo Interbancario de "Conocimiento del Cliente" y en especial, aquellos relacionados con el Intercambio de Información de la Operación de Canje "Cámara de Compensación", siempre y cuando estas sean coordinadas y manejadas por el Banco de la República conforme a la Ley e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

19. El término de los contratos celebrados por **EL CLIENTE** con **EL BANCO** es indefinido. Por lo tanto, **EL BANCO** o **EL CLIENTE**, podrán darlo por terminado en cualquier tiempo, comunicándole por escrito esta decisión a la otra parte. Si la decisión es adoptada por **EL BANCO**, se informaran los motivos que determinaron tal decisión. En todos los eventos, **EL CLIENTE** deberá devolver al **BANCO** los cheques y/o formatos no utilizados del talonario de Ahorros que no hubiere utilizado y la Tarjeta Débito, según sea el caso y, si no lo hiciera, responderá por todos los perjuicios que ocasione al **BANCO** y a terceros, por el uso indebido de los medios de manejo y cheques no devueltos. **EL BANCO** podrá terminar el respectivo contrato cuando se presente alguna de las siguientes causales:

- a). El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del **CLIENTE**, estipuladas en este reglamento.
- b). El no aceptar las tarifas que señale **EL BANCO** por la utilización de los servicios bancarios, cuando éstas han sido debida y oportunamente informadas.
- c). Cuando **EL CLIENTE** presente tres (3) devoluciones injustificadas de cheques en un período de un (1) mes .
- d). Cuando **EL CLIENTE** remita información incompleta e inexacta sobre la persona, sus actividades y operaciones de cualquier índole.
- e). Por aparecer reportado el nombre del **CLIENTE** en operaciones o transacciones sospechosas, de acuerdo con informaciones de prensa, de terceras personas, entidades o gobiernos extranjeros.

La decisión de dar por terminado el contrato de cuenta corriente bancaria, ya sea saldando o cancelando la citada cuenta, se comunicará por escrito dirigido al **CLIENTE** a la dirección que posea **EL BANCO** en sus registros, con quince (15) días calendario de antelación. Transcurrido este lapso sin que **EL CLIENTE** se presente al **BANCO**, los dineros se trasladarán al rubro contable que para estos efectos haya autorizado la Superintendencia Financiera de Colombia. **EL BANCO** pagará los cheques girados por **EL CLIENTE** mientras exista provisión de fondos y no hubiera sido trasladado al rubro citado. La causal de terminación del contrato de cuenta corriente bancaria, podrá ser comunicada al **CLIENTE**, si así lo estima oportuno el

BANCO y en todo caso se le deberá informar a las autoridades competentes, cuando así lo soliciten por escrito.

20. Si **EL CLIENTE** mantuviere un saldo inactivo por el tiempo y en la cuantía inferior a los señalados por la Ley, **EL BANCO** terminará el contrato de cuenta corriente bancaria saldando la cuenta y disponiendo del saldo de acuerdo con las normas legales vigentes, para cuyo efecto deberá comunicar por escrito tal decisión al **CLIENTE** en la forma antes señalada.

21. **EL BANCO** se registrará por autorización expresa del **CLIENTE** para la realización de negocios fiduciarios y demás operaciones activas, neutras o pasivas con sociedades, subsidiarias, vinculadas y filiales, de acuerdo con lo reglamentado en la ley y en el respectivo contrato de utilización de la red de oficinas.

TÉRMINOS Y CONDICIONES CUENTA CORRIENTE

1. **EL CLIENTE** se obliga a mantener fondos suficientes para atender el pago de los cheques que libre contra **EL BANCO** y éste, de acuerdo con las disposiciones legales y las cláusulas contractuales, pagará los cheques que hayan sido librados en la chequera entregada y autorizada al **CLIENTE**, a menos que exista justa causa para su devolución o, que presenten, a juicio del **BANCO**, apariencias de falsificación o adulteración apreciables a simple vista en el esqueleto del cheque, en la expresión de la cantidad, en las firmas registradas en las oficinas del **BANCO**, o en las demás especificaciones que debe contener todo cheque. Se entienden por justas causas, las causales de devolución contempladas en los acuerdos interbancarios, conforme a la ley.

2. **EL BANCO** solamente entregará chequeras al titular de la cuenta corriente. En consecuencia, si **EL CLIENTE** no puede reclamarlas personalmente, **EL BANCO** podrá entregarla a terceras personas que se encuentren debidamente autorizadas mediante poder u orden escrita en la que aparezca la constancia de presentación personal con reconocimiento de contenido y autenticación de firma del **CLIENTE**, documento que deberá ser entregado al **BANCO** junto con el formulario de solicitud de chequera establecido por **EL BANCO** y el documento de identidad del autorizado.

Para la entrega a terceros en los términos indicados en el inciso anterior, **EL BANCO** podrá exigir las seguridades adicionales que estime convenientes. En todo caso, la constancia de recibo de la chequera suscrita por **EL CLIENTE** así como de la persona autorizada, exonera al **BANCO** de cualquier responsabilidad.

3. **EL BANCO** se abstendrá de suministrar chequeras cuando ellas sean solicitadas por intermedio de terceras personas no autorizadas por el titular de la respectiva cuenta corriente o que no ofrezcan formalmente credibilidad a juicio discrecional del **BANCO** o por carta que no vaya acompañada del formulario especial y el documento de identificación del autorizado.

4. **EL CLIENTE** se obliga a entregar al **BANCO** la conformidad de recibo de la chequera que se haya entregado a una tercera persona autorizada por **EL CLIENTE**. Tanto para la entrega a terceros como para la ratificación de que tratan los numerales anteriores, **EL BANCO** está facultado para exigir las seguridades que estime convenientes.

5. El recibo de la chequera y del formulario para solicitar nueva provisión de cheques implica para **EL CLIENTE** la obligación de custodiar los cheques y formularios de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ellos y, por lo tanto, asume el riesgo ante **EL BANCO** y ante terceros por cualquier uso indebido que de ellos se haga, a causa de negligencia o descuido en la obligación de custodia que adquiere.

6. **EL CLIENTE** deberá dar aviso oportuno y por escrito al **BANCO** de la pérdida o extravío de su chequera, citando en lo posible los números de los cheques sin utilizar y adjuntando copia del denuncia respectivo expedido por la autoridad competente. Por lo tanto, **EL CLIENTE** exime de responsabilidad al **BANCO**, mientras no reciba el aviso y copia del denuncia antes mencionado.

7. Los cheques deberán librarse en letras y números, sin enmendaduras, sin dejar espacios en blanco que permitan hacer intercalaciones y bajo la firma del **CLIENTE** o de la persona o personas cuyas firmas se hubieran registrado por **EL CLIENTE** para tal efecto.

8. Para el pago de un cheque girado a la orden se tendrá en cuenta como endoso la firma y número de documento de identidad que le imponga el tenedor del mismo. **EL BANCO** deberá identificar el último tenedor y verificar la continuidad de los endosos, sin que pueda exigir su autenticidad.

9. **EL BANCO** pagará a la vista los cheques posdatados.

10. Las facultades de las personas autorizadas para el manejo de la cuenta corriente, se limitarán a las otorgadas en el poder conferido por **EL CLIENTE**, cuyo original o copia hábil será entregada al **BANCO**. **EL CLIENTE** será responsable de las obligaciones derivadas de este manejo. Los cheques con cláusula restrictiva de negociabilidad girados a favor del apoderado, no podrán abonarse en cuenta corriente por no ser éste titular de la misma.

11. **EL BANCO** sólo certificará los cheques dentro de los plazos de presentación fijados por la Ley. Verificada la certificación, sus efectos se extinguirán al vencimiento de dichos plazos. Para el cómputo de los mismos se entenderá como días inhábiles los cierres de atención al público debidamente autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia. **EL BANCO** debitará, de inmediato y mientras subsistan los efectos de la certificación, a la cuenta corriente del librador el valor del cheque o cheques certificados. **EL BANCO** podrá ofrecer la expedición de un cheque de gerencia a cambio de la certificación del cheque.

12. **EL BANCO** consignatario aceptará el pago parcial cuando el tenedor del cheque así lo manifieste expresamente al banco librado, insertando en el

reverso del cheque la frase "acepto pago parcial" u otra equivalente. La ausencia de una expresión en tal sentido, se entenderá como rechazo del pago parcial. En el evento que el tenedor del cheque manifieste que acepta el pago parcial, el banco depositario, como tenedor de cheques al cobro, se entiende autorizado para exigir y obtener dicho pago cuando existan fondos insuficientes de acuerdo con las prescripciones contenidas en la Ley.

13. **EL CLIENTE** autoriza en forma irrevocable al **BANCO** para que se debite de su cuenta el valor de las chequeras. Dicho valor podrá ser modificado por **EL BANCO** en cualquier tiempo previa información al **CLIENTE**. Así mismo, en el momento de la vinculación, **EL CLIENTE** autoriza al **BANCO** para numerar y cargar previamente a su cuenta el valor de una chequera adicional, la cual quedará en custodia por parte del **BANCO**, dentro de las máximas medidas de seguridad, con el fin de tenerla a disposición y poderla entregar al **CLIENTE** el día que la solicite.

14. En el evento que se produzca un descubierto en la cuenta corriente del **CLIENTE**, éste autoriza al **BANCO** cobrar y debitar de cualquiera de las cuentas que posea en **EL BANCO**, los intereses remuneratorios por el primer día y de mora a partir del día siguiente al del otorgamiento del sobregiro; por lo tanto, **EL CLIENTE** se obliga a pagar la suma que resulte a su cargo por este concepto, reconociendo a favor del **BANCO** el interés máximo legal remuneratorio y moratorio, según el caso y por el periodo correspondiente, sin perjuicio de las acciones legales que tenga **EL BANCO**. **EL CLIENTE** pagará siempre por dicho concepto las tasas máximas de interés remuneratorio y moratorio autorizadas por la ley, quedando **EL BANCO** facultado para efectuar los correspondientes ajustes. **EL BANCO** podrá en cualquier tiempo señalar unilateralmente los montos máximos para otorgar sobregiros, previo el análisis crediticio de rigor, los cuales se entenderán comunicados y totalmente aceptados por **EL CLIENTE**, cuando éste hace uso de los mismos a través de cualquiera de los medios previstos para disponer de los fondos.

REGLAMENTO CUENTA DE AHORROS LIBRETÓN

1. APERTURA DE CUENTAS

- 1.1. Puede ser depositante de la cuenta de ahorros Libretón, toda persona natural mayor o menor de edad o persona jurídica. Cada persona podrá tener más de una cuenta de ahorros.
- 1.2. Cuando el depósito se haga a nombre de dos o más personas, los titulares ejercerán individual o conjuntamente los derechos del ahorrador según se estipule, dando lugar a la cuenta colectiva o conjunta, respectivamente.
- 1.3. Los guardadores, albaceas, agentes fiduciarios y demás personas que administren bienes ajenos, podrán depositar los dineros de que sean responsables por depósitos de cuentas de ahorros y con ello se entenderá cumplida la obligación de administrar prudente y diligentemente, siempre que se entregue al **BANCO** copia auténtica del testamento, escritura, orden o decreto judicial que autorice el depósito o que nombre el secuestre, albacea o tenedor fiduciario.
- 1.4. Cuando un menor de edad hiciera un depósito de ahorros a su nombre, tal depósito se mantendrá por la exclusiva cuenta y en beneficio suyo, de acuerdo con los términos del presente reglamento, estará libre del control o embargo de cualesquiera otras personas, será pagado con sus intereses a tal menor y el recibo o cancelación de dicho menor será suficiente descargo para **EL BANCO** por el depósito o cualquier parte de él.
- 1.5. Los depósitos de ahorro hechos a nombre de un menor de edad por su representante legal o por cualquier otra persona serán mantenidos por la exclusiva cuenta y en beneficio del menor, estará libre del control o embargo de cualesquiera otras personas, será pagado con sus intereses al representante legal o al menor y el recibo o cancelación de cualquiera de ellos será suficiente descargo para **EL BANCO** por el depósito o cualquier parte de él.
- 1.6. Se podrán abrir depósitos de cuenta de ahorros Libretón a nombre de un mayor de edad por un tercero y en este caso se entenderá que la totalidad de los derechos del ahorrador están en cabeza de la persona en cuyo favor se hizo tal depósito, siempre y cuando se cumplan los requisitos exigidos por **EL BANCO**.
- 1.7. **EL CLIENTE** que se encuentre vinculado al **BANCO** a través de una cuenta de ahorros tradicional o Ahorradiario y desee abrir una cuenta de ahorros Libretón con los depósitos consignados en dicha cuenta, autoriza expresamente al **BANCO** para que traslade la totalidad de los fondos a la nueva cuenta de ahorros Libretón y a su vez terminar el contrato de la cuenta anterior.

2. LIQUIDACIÓN Y PAGO DE INTERESES

- 2.1. **EL BANCO** reconocerá y abonará intereses conforme a las tasas establecidas e informadas al público de conformidad con las normas legales. Tales tasas podrán ser diferenciales de acuerdo con los montos depositados y su permanencia.
- 2.2. Para devengar intereses el depositante deberá poseer el saldo mínimo establecido por **EL BANCO**, el cual será informado al **CLIENTE** por cualquier medio, entre los que podrán estar cartas, circulares, avisos colocados en instalaciones del **BANCO** abiertas al público, publicaciones en uno o varios diarios, volantes que acompañen los estados de cuenta, correo electrónico, fax, información verbal o telefónica o a través de cualquier otro medio que **EL BANCO** habilite para tal fin o dejando la información correspondiente a disposición del **CLIENTE** en la oficina donde tenga radicada su cuenta, quedando este comprometido en cada corte a hacer la consulta correspondiente.
- 2.3. Los intereses se capitalizarán y se abonarán mensualmente a la Cuenta de Ahorros Libretón del depositante.
- 2.4. En la liquidación y pago de intereses, las fracciones mayores de cincuenta centavos (\$0.50) se aproximarán al peso y las menores de dicha cuantía se desecharán.
- 2.5. De conformidad con las disposiciones legales, **EL BANCO** realizará sobre la liquidación de intereses la retención en la fuente correspondiente.

3. RETIRO DE FONDOS

- 3.1 Los depósitos de la cuenta de ahorros junto con sus intereses serán pagados al(los) titular(es), quien(es) al efecto firmará(n) en señal de conformidad el documento expedido para tal propósito por **EL BANCO** o diligenciará(n) la Libreta de Ahorros previamente suministrada por **EL BANCO** y se identificará (n) a satisfacción de éste.
- 3.2 Se aceptarán los retiros por personas distintas al depositante o representante legal, siempre que exhiban autorización por escrito a favor de personas determinadas, presentación de la libreta o comprobante de retiro, de la cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o tarjeta de identidad de quién autoriza y del autorizado, los cuales no podrán ser superiores al monto máximo establecido por **EL BANCO** para estos casos.
- 3.3 En caso de fallecimiento del titular de una cuenta de ahorros, el cónyuge sobreviviente, el compañero o compañera permanente, o los herederos, o unos u otros conjuntamente, según el caso, podrán recibir directamente los fondos depositados en la cuenta, sin necesidad de juicio de sucesión hasta por la cuantía que la ley determine. Como condición de este pago **EL BANCO** puede requerir a las partes interesadas registros civiles, declaraciones juramentadas, presentación de las debidas renunciaciones, expedición de un documento de garantía por la persona a quién se efectúe el pago y el recibo del caso como constancia del pago, siendo facultativo o potestativo del **BANCO** la entrega de dineros sin proceso de sucesión.
- 3.4 **EL BANCO** pagará a la vista los fondos que el depositante quiera retirar. En todo caso y previa autorización de la Junta Directiva, **EL BANCO** se reserva el derecho irrenunciable que le otorga la ley de exigir que se le de aviso anticipado de sesenta (60) días para el pago de la totalidad de los depósitos de la cuenta de ahorros.

4. SORTEO

- 4.1. **EL BANCO** realizará sorteos entre sus clientes vinculados a la cuenta de ahorros Libretón, de acuerdo con la periodicidad establecida por el mismo, la cual será dada a conocer al **CLIENTE** con la debida anticipación, mediante volantes y/o afiches y/o medios masivos de comunicación, legalmente autorizados.
- 4.2. Para participar en los sorteos **EL CLIENTE** deberá poseer en su cuenta de ahorros Libretón, el saldo promedio mensual estipulado por **EL BANCO**, el cual será debidamente informado al **CLIENTE**.
- 4.3. Cada **CLIENTE** tendrá derecho a participar en los sorteos, de acuerdo con las condiciones y requisitos que establezca el reglamento que para el efecto remita **EL BANCO** a la entidad reguladora de eventos promocionales autorizada o entidad que haga sus veces.
- 4.4. **EL CLIENTE** que no presente en la cuenta de ahorros Libretón, el saldo promedio mensual establecido por **EL BANCO** no podrá participar en los sorteos correspondientes.
- 4.5. **EL CLIENTE** que haya sido favorecido en un sorteo podrá continuar participando en los demás sorteos.
- 4.6. **EL BANCO** informará los resultados de los sorteos a través de listas que se ubicarán en sus oficinas y/o de avisos que se publicarán en medios masivos de amplia circulación. **EL BANCO** podrá en cualquier momento modificar las condiciones de publicación de los resultados de sorteos, informando al **CLIENTE** con la debida anticipación.
- 4.7. Los premios que entregará **EL BANCO** a sus clientes ganadores serán de dos clases: en especie o en efectivo. El valor de los impuestos nacionales correspondientes a los mencionados premios será cancelado por **EL CLIENTE**, quien asumirá la totalidad de los impuestos que se causen de acuerdo con las normas fiscales vigentes. No obstante lo anterior, previo aviso al público mediante prensa nacional o por cualquier otro medio masivo de difusión y con una antelación de 15 días comunes, **EL BANCO** podrá modificar estas modalidades de pago de impuestos, hecho que constará siempre en el respectivo reglamento de sorteos que se someterá a consideración de la autoridad competente, en caso de ser necesario.
- 4.8. Los premios serán entregados a quien figure como primer titular de la Cuenta de Ahorros Libretón en los registros del **BANCO**, quien autoriza expresa e irrevocablemente al **BANCO** para que utilice y publique su nombre e imagen, así como los premios otorgados a su nombre.
- 4.9. Cuando el ganador sea un menor de edad, para la entrega del premio, éste deberá estar acompañado por uno de sus padres, tutor o cualquier otro representante legal y presentar previamente al **BANCO** documentos que acrediten la calidad jurídica antes citada.
- 4.10. Los sorteos serán realizados en presencia de un delegado de la primera autoridad administrativa del lugar donde éste se realice.
- 4.11. En razón a las características de algunos premios, **EL BANCO** notificará formalmente la fecha en que éstos serán entregados, reservándose un tiempo de 30 días hábiles desde la realización del sorteo, para la entrega de los mismos.
- 4.12. **EL BANCO** determinará la fecha de caducidad para reclamar los premios respectivos, por parte de los clientes ganadores, la cual será informada a los mismos con la debida anticipación, a través de avisos y/o folletos y/o cualquier otro medio autorizado legalmente.

5. LIBRETA DE AHORROS LIBRETÓN

- 5.1. Adicional a la Tarjeta Débito Visa Electrón, **EL CLIENTE** podrá manejar sus recursos a través de la Libreta de Ahorros Libretón, previa cancelación del valor de acuerdo a las tarifas vigentes sobre el particular, mediante la cual podrá efectuar los depósitos y/o retiros de fondos de su cuenta de ahorros. También podrá realizar sus operaciones a través de los comprobantes suministrados por **EL BANCO**, que firmara el depositante en señal de conformidad de los datos en ellos incluidos y de la transacción realizada. Los retiros con la Libreta o con los formatos de retiro previamente establecidos por **EL BANCO**, sólo se podrán efectuar en la oficina donde se encuentra radicada la cuenta del **CLIENTE** y los depósitos se podrán realizar en cualquiera de las oficinas.
- 5.2. La información de la Libreta es de manejo exclusivo del **CLIENTE**, por lo cual ésta no se constituye en medio de comprobación posterior de las operaciones efectuadas o del saldo de la cuenta que se registre en la Libreta a una fecha específica.
- 5.3. Los retiros de fondos de la(s) Cuenta(s) de Ahorros Libretón están sujetos a las disponibilidades que **EL CLIENTE** tenga en la(s) cuenta(s) respectiva(s) y al saldo promedio que deberá mantener en dicha(s) cuenta(s).
- 5.4. Cuando se efectúe un retiro a través de la Libreta de Ahorros, **EL CLIENTE** deberá registrar el valor claramente en letras y números sin enmendaduras.
- 5.5. **EL BANCO** solamente entregará la Libreta al(los) titular(es) de la Cuenta de Ahorros Libretón. En el evento que este(os) no pueda(n) reclamarla personalmente, será entregada mediante orden escrita del **CLIENTE** o de su representante legal o apoderado, acompañada de su correspondiente cédula de ciudadanía u otro documento legal de identificación.
- 5.6. **EL BANCO** se abstendrá de suministrar Libretas cuando ellas sean solicitadas por intermedio de terceras personas no autorizadas por el titular de la respectiva Cuenta de Ahorros Libretón o por carta que no vaya acompañada del formato especial y el documento de identificación del solicitante y del autorizado.

6. DISPOSICIONES VARIAS

- 6.1. Los depósitos de la cuenta de ahorros serán manejados a través de la Sección de Ahorros del **BANCO**, la cual fue autorizada por la Superintendencia Bancaria, mediante Resolución número cuarenta y uno (41) de mil novecientos setenta y uno (1971).
- 6.2. Es entendido que por el hecho de abrir una cuenta de ahorros Libretón, **EL CLIENTE** acepta el presente Reglamento y las reformas que a él se hicieren con la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia, reformas que se publicarán mediante anuncios en carteles fijos a la vista del público en las oficinas del **BANCO** y aviso escrito al **CLIENTE** informándole de la modificación al reglamento para que éste pueda pronunciarse en un lapso no inferior a los quince (15) días comunes o calendario siguientes de expedida dicha comunicación.

REGLAMENTO TARJETA DÉBITO

1. **EL CLIENTE** declara conocer las instrucciones de operación del Cajero Automático y de los otros equipos automatizados.
EL CLIENTE será responsable por la pérdida, robo, extravíos, sustracciones a las que pueda estar sujeto, por parte de personas extrañas al **BANCO** durante la operación y manejo del Cajero Automático.
2. **EL CLIENTE** se obliga para con **EL BANCO** a conservar y custodiar la Tarjeta Débito Visa Electrón, siendo de su exclusiva responsabilidad la pérdida, extravío, hurto o destrucción que sufre. En todo caso, deberá informar inmediatamente al **BANCO** cualquiera de las situaciones anotadas, entregando copia hábil del denuncia respectivo expedido por la autoridad competente, la garantía y seguridad que éste le exija para la expedición de un duplicado. La responsabilidad por parte del **CLIENTE** cesa a partir de la fecha y hora de recibo del aviso por escrito por parte del **BANCO**.
3. **EL CLIENTE** podrá realizar a través de los equipos automatizados (cajero automático, teclado de identificación personal (TIP), dispensador de dinero, terminal de autoservicio, terminal de autoconsulta, etc.) del **BANCO**, las siguientes operaciones:
 - 3.1. Retiro de Fondos de la(s) cuenta(s) de Ahorros Libretón del **CLIENTE**.
 - 3.2. Depósitos cheques en cuenta(s) de ahorros del **CLIENTE** o de terceros previamente establecidas con el **BANCO**.
 - 3.3. Consulta de saldos en las cuenta(s) de ahorros del **CLIENTE** y consultas del movimiento de las mismas.
 - 3.4. Pago de servicios públicos, de Tarjetas de Crédito del **CLIENTE** y pago a Terceros.
 - 3.5. Pago de bienes y servicios que adquiera o utilice **EL CLIENTE** en los establecimientos comerciales que **EL BANCO** le indique.
 - 3.6. Transferencia de fondos entre sus cuentas asociadas.
4. La utilización de los servicios descritos en la cláusula anterior, podrá ser realizada por **EL CLIENTE** a través de los equipos automatizados y también haciendo uso de una tarjeta plastificada denominada Tarjeta Débito Visa Electrón, cuyo diseño será definido exclusivamente por **EL BANCO**, acorde con las necesidades técnicas y de seguridad requeridas por los sistemas electrónicos utilizados por el mismo y cuyas instrucciones de operación declara conocer **EL CLIENTE**.
 - 4.1. Para que **EL CLIENTE** pueda utilizar la Tarjeta, **EL BANCO** le ha asignado un Número de identificación personal **NIP**, en forma estrictamente confidencial, el cual es la clave indispensable para la utilización de los servicios descritos en la cláusula tercera (3a) del presente reglamento, el cual podrá ser cambiado por **EL CLIENTE**.

5. Las operaciones de depósitos, retiros o transferencias que realice **EL CLIENTE** con los medios y equipos descritos en los numerales anteriores, los comprobantes de los equipos automatizados del **BANCO** que contengan los datos de su tarjeta y las cantidades dispuestas reflejan el movimiento de la cuenta correspondiente y que serán prueba de las transacciones, a excepción de los recibos de depósitos suministrados por el Cajero Automático, los cuales no constituyen comprobante alguno de operación, de acuerdo con el numeral 12 de este reglamento. Además faculta al **BANCO** para cargar o abonar en su cuenta corriente o de ahorros, según el caso, el valor impreso en los comprobantes.
6. **EL BANCO** no asume responsabilidad en el caso que **EL CLIENTE** no pueda utilizar los servicios de que trata este reglamento por desperfectos ocasionados en los equipos automatizados del **BANCO** y por cualquier circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito.
7. **EL CLIENTE** se compromete a conservar y custodiar los medios de utilización de los equipos automatizados del **BANCO**, descritos en el numeral 4 de este reglamento y a no dar a conocer a terceras personas el número de identificación personal (**NIP**) asignado, siendo responsable ante **EL BANCO**, hasta la culpa leve, por el uso indebido de tales medios o del número de identificación personal (**NIP**).
8. La entrega de la Tarjeta Débito Visa Electrón se efectúa con el propósito de proporcionarle un servicio más al **CLIENTE** y, por lo tanto, **EL BANCO** tiene la facultad de solicitar en cualquier momento la devolución de tales medios, en virtud a que es de propiedad del **BANCO** y **EL CLIENTE** es simplemente tenedor de ellos.
9. **EL BANCO** se reserva el derecho de interrumpir, suspender o terminar definitivamente la utilización de los servicios que le proporciona al **CLIENTE** en desarrollo del presente reglamento, cuando existan razones objetivas para ello.
10. La entrega de los medios para el manejo de los equipos automatizados del **BANCO** que trata el numeral 4 de este reglamento, la hace **EL BANCO** al **CLIENTE** en consideración a las condiciones personales de éste. En consecuencia **EL CLIENTE** no podrá por ningún motivo cederlos, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de sus derechos y obligaciones que le confieren.
11. **EL BANCO** cobrará una cuota de administración por el manejo de los fondos a través de la Tarjeta Débito Visa Electrón, según sea el caso, de acuerdo con las tarifas bancarias vigentes y establecidas por **EL BANCO**, quien podrá modificarlas en cualquier tiempo, de conformidad con las normas legales, las cuales se darán a conocer oportunamente al **CLIENTE**.
12. Mediante la utilización de la Tarjeta Débito Visa Electrón **EL CLIENTE** tendrá acceso a los siguientes servicios, además de los enumerados en la cláusula tercera de este reglamento, a través de los Cajeros Automáticos y demás equipos automatizados que **EL BANCO** tenga instalados:
 - 12.1. **Retiro de Fondos:** El retiro de fondos de la(s) cuenta(s) de ahorros Libretón está sujeto a las disponibilidades que **EL CLIENTE** tenga en las cuentas respectivas, a que el Cajero Automático posea en su interior el dinero suficiente para atender los requerimientos del **CLIENTE** y a que el retiro no exceda el monto máximo asignado.

Las operaciones de retiro de fondos serán debitadas de la cuenta del **CLIENTE** sin más requisito que el registro del Cajero Automático evidenciando que el retiro se produjo.
 - 12.2. **Depósitos:** Los depósitos en la(s) cuenta(s) de ahorros Libretón del **CLIENTE** se sujetarán a las siguientes reglas:
 - 12.2.1. **EL BANCO** podrá fijar libremente el monto máximo de los depósitos y retiros que **EL CLIENTE** puede efectuar a través de los Cajeros Automáticos así como la frecuencia, número de operaciones y, en general, cualquier modificación a la forma y términos de operación del Cajero Automático, las que serán comunicadas mediante avisos que **EL BANCO** fijará en las oficinas en donde se encuentren instalados los Cajeros Automáticos, así como a través de avisos que **EL BANCO** remitirá periódicamente al **CLIENTE**.
 - 12.2.2. Considerando el modo de funcionamiento del Cajero Automático, los recibos que éste expida, con base en la información que **EL CLIENTE** le suministra, se sujetarán a las siguientes reglas:
 - 12.2.2.1. En caso de retiros en efectivo, el comprobante expedido tendrá pleno valor probatorio para acreditar la operación realizada y el monto de la misma, salvo que del arqueo correspondiente se determine saldo o valor alguno a favor del **CLIENTE**.
 - 12.2.2.2. En el caso de servicios, de tarjetas de crédito del **CLIENTE** o pagos a terceros, el comprobante que expida el Cajero Automático constituye prueba sumaria de la operación, el cual está sujeto a verificación por parte del **BANCO**, quien procederá a afectar la cuenta del **CLIENTE** en la suma efectivamente entregada a través del Cajero Automático.
 - 12.2.3. La apertura de los sobres de consignaciones de cheques y el arqueo de los mismos se realizará por funcionarios del **BANCO**, conforme a las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - 12.2.4. En los extractos de la(s) cuenta(s) de ahorros del **CLIENTE**, se registrarán las operaciones que éste haya efectuado a través del Cajero Automático y de los otros sistemas de computación del **BANCO**, debiendo **EL CLIENTE** manifestar su inconformidad o reparos a dicho movimiento, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que se le envió tal información, de lo contrario se entenderá aprobado a la fecha de corte.
13. En caso que **EL CLIENTE** realice el pago de los servicios convenidos mediante el sistema de Cajero Automático, **EL BANCO** no asumirá responsabilidad si el pago o pagos efectuados se realizan en forma extemporánea.
14. Para salvaguardia de sus intereses, **EL CLIENTE** deberá dar aviso inmediato al **BANCO** en caso de pérdida, extravío, robo, sustracción o deterioro de los medios de utilización de los equipos automatizados del **BANCO**, descritos en el numeral 4 de este reglamento, siendo de su cargo el valor de la expedición de una nueva Tarjeta Débito Visa Electrón. Al servicio del Cajero Automático, se le aplicará en lo pertinente las demás disposiciones de este reglamento.

15. **EL CLIENTE** pagará las tarifas que establezca **EL BANCO** por la utilización de los medios y servicios de que trata este reglamento, así como sus modificaciones y periodicidad en el cobro de las mismas, las cuales periódicamente se informan al **Cliente** a la última dirección registrada, correo electrónico o a través de la página web.
16. **EL BANCO** llevará un registro de todos los movimientos de las cuentas de ahorros Libretón, entregando al **CLIENTE** los respectivos comprobantes de consignación, retiro y demás documentos idóneos para tal efecto.
17. **EL BANCO** enviará al **CLIENTE** en la periodicidad que determine en sus reglamentos, un extracto de la(s) cuenta(s) de ahorros Libretón que cumpla con el promedio mensual establecido por **EL BANCO** para su remisión, donde se reflejará el respectivo movimiento, entre otros, consignaciones, retiros, intereses abonados y la retención en la fuente aplicada en dicho período. Tal envío se realizará a la dirección registrada en **EL BANCO**, quien no asume responsabilidad por pérdida o extravío de los extractos. Si dentro de los quince (15) días comunes o calendario siguientes a la remisión, el titular de la cuenta no hubiere formulado objeción, el estado de cuenta se entenderá aprobado a la fecha de corte. En cualquier momento **EL CLIENTE** podrá solicitar en la oficina donde tenga radicada su cuenta, información sobre el estado de la misma, de acuerdo con las tarifas que tenga vigentes **EL BANCO** para el efecto.
18. Si **EL CLIENTE** vinculado a la cuenta no presentare dentro de un periodo determinado movimiento alguno por consignaciones ni por retiros, **EL BANCO** no está obligado a expedir el extracto de la cuenta.
19. La periodicidad y fecha para el envío de los extractos podrá ser modificada por **EL BANCO**, comunicando oportunamente al **CLIENTE**, por escrito a la última dirección registrada o a su correo electrónico.
20. Para efectos de la remisión por correo de los documentos mencionados en este reglamento, **EL CLIENTE** debe registrar en **EL BANCO** su dirección física o electrónica e informar por escrito sobre cualquier cambio que se produzca.

REGLAMENTO CENTRO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Y TERMINALES DE AUTOCONSULTA

1. GENERALIDADES

- 1.1. **EL BANCO** se compromete a prestar al **CLIENTE** el servicio de información y Transacciones a través de la Línea BBVA, Página web BBVA.NET y terminales de Autoconsulta, el cual comprende la información sobre el movimiento y saldo que a la fecha de la solicitud posea **EL CLIENTE** en su cuenta corriente, cuenta de ahorros o tarjeta de crédito, transferencia de fondos entre sus cuentas, la información sobre los productos y servicios del **BANCO** o de sus filiales y los demás datos y transacciones que **EL BANCO** decida en el futuro suministrar para el mejor servicio al **CLIENTE**, dentro de la normatividad legal vigente.
- 1.2. Para la utilización del servicio, **EL BANCO** asignará al **CLIENTE** una clave al momento de la contratación de los productos y servicios de que trata este reglamento y le informará el número del teléfono al cual debe llamar. Esta clave identificará al **CLIENTE** y sólo deberá ser conocida por él mismo. **EL BANCO** no se responsabiliza por el uso indebido del servicio por parte de personas autorizadas o no por **EL CLIENTE**. Por consiguiente, **EL CLIENTE** asume la responsabilidad a que haya lugar como consecuencia de dicha indebida utilización y desde ahora acepta que, por causa de ella, se apliquen por parte del **BANCO**, de manera inmediata, lo previsto en el numeral 11 del Reglamento de Tarjetas VISA Electrón. Con la clave **EL CLIENTE** podrá solicitar únicamente transacciones e información sobre su propia cuenta o tarjeta de crédito.
- 1.3. El servicio de información y transacciones a través de la Línea BBVA, página web BBVA.NET y terminales de autoconsulta estará disponible para **EL CLIENTE** en el horario que determine **EL BANCO**.
- 1.4. **EL BANCO** no se responsabiliza del hecho de no poder suministrar la información requerida por **EL CLIENTE** por causas atribuibles a éste o por daños en el sistema telefónico o de proceso de datos y, en general, por causa que estén fuera del control del **BANCO**.
- 1.5. **EL CLIENTE** autoriza en forma irrevocable al **BANCO** para que se cargue a cualquiera de sus cuentas o tarjeta de crédito el valor de los servicios utilizados a través del centro telefónico de atención y servicio al cliente y terminales de autoconsulta.

2. PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS POR TELÉFONO E INTERNET

- 2.1. **EL CLIENTE** podrá realizar el pago de los servicios públicos por teléfono o a través de la página web BBVA.NET con cargo al saldo disponible en su cuenta corriente, cuenta de ahorros o tarjeta de crédito para cuyo efecto deberá suministrar al **BANCO** la información que éste requiera y acogerse a las condiciones establecidas en el presente Reglamento. Así mismo, **EL BANCO** se compromete a suministrar al cliente el respectivo código de la operación registrada y el extracto como medios de comprobación del pago ante **EL BANCO** y ante la Empresa de Servicio Público.
- 2.2. **EL CLIENTE** pagará una comisión al **BANCO** por cada operación que realice de acuerdo con las tarifas establecidas por el mismo.
- 2.3. **EL CLIENTE** deberán realizar los pagos dentro de los horarios establecidos por **EL BANCO**.
- 2.4. **EL BANCO** aceptará únicamente el pago de facturas vigentes y por el valor exacto que presente la factura

DOMICILIO: Para todos los efectos relacionados con el presente reglamento, se señala como domicilio la ciudad en donde se encuentre radicado el portafolio de servicio integral contratado por **EL CLIENTE**.