

# REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL

## CAPITULO I. Generalidades

**Artículo 1.** La Cuenta de Ahorros denominada “Cuenta Móvil” del Banco Comercial AV Villas, en adelante EL BANCO, es una modalidad de contrato de depósito irregular de dinero denominado en moneda legal, que celebran los clientes personas naturales con EL BANCO, que se regirá por el presente reglamento y las disposiciones legales vigentes. La Cuenta Móvil no es una cuenta de ahorros electrónica ni a éstas se les aplican las condiciones previstas en este reglamento o contrato.

**Artículo 2.** A la Cuenta Móvil sólo se les reconocerá la tasa de interés publicada en la página web del BANCO [www.avillas.com.co](http://www.avillas.com.co) o en los medios señalados en la Circular Externa 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, o las normas que la modifiquen o adicionen o sustituyan. Lo anterior significa que en este tipo de cuentas no hay lugar al reconocimiento de ajustes al capital depositado.

## CAPITULO II: Condiciones de Apertura de las Cuentas

**Artículo 3.** Titulares de las cuentas. Podrá abrir y mantener Cuenta Móvil toda persona natural. EL BANCO se reserva el derecho de restringir la apertura o el manejo de la Cuenta Móvil a un determinado Cliente teniendo en cuenta condiciones y riesgos implícitos de la operación, conforme a criterios objetivos y razonables que serán informados al Cliente que solicite conocerlos. Tratándose de solicitantes que de acuerdo con la definición legal sean Personas Públicamente Expuestas, EL BANCO recibirá la respectiva solicitud de apertura de la cuenta y los documentos requeridos para el efecto, quedando el perfeccionamiento del contrato sujeto a la aprobación que deba emitir la instancia interna del BANCO definida en sus políticas, de acuerdo con las normas legales respectivas; por lo tanto, el Cliente faculta de manera irrevocable al BANCO para mantener bloqueados los productos hasta tanto se produzca la mencionada aprobación.

**Artículo 4.** Documentos de identidad. Para la apertura de una Cuenta Móvil el solicitante está obligado a presentar su cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, tarjeta de identidad y registro civil, según el caso, o los documentos que por disposición de la ley los sustituyan. Así mismo, los demás documentos que exija EL BANCO.

**Artículo 5.** El Cliente. Es la persona natural que celebra con EL BANCO un contrato de depósito de ahorros a la vista, en moneda legal, denominado Cuenta Móvil. El Cliente se obliga a registrar su nombre completo, número de documento de identidad, lugar y fecha de expedición, lugar y fecha de nacimiento, dirección y teléfono de residencia, número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico, ocupación u oficio, profesión, detalle de actividad (independiente, empleado o socio), nombre, dirección y teléfono de la empresa o negocio donde trabaja y los demás datos que exija EL BANCO y se obliga a suministrar la documentación que éste requiera de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia o la entidad que la sustituya. Igualmente, el Cliente se obliga a actualizar por lo menos una vez al año la anterior información y documentación, en los términos establecidos en la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 6.** Consignación inicial. La consignación inicial no podrá ser inferior a la suma que EL BANCO establezca, la cual será informada de manera previa a la apertura.

## CAPITULO III. Clases de cuentas

**Artículo 7.** La Cuenta Móvil que se regula por el presente reglamento, podrán ser según se acuerde con el Cliente al momento de la apertura, individual o alternativa.

- 7.1 Cuenta individual: Es aquella que se abre a nombre de una sola persona cuya firma se registra, siendo ésta la única autorizada para el manejo de la cuenta. No obstante, el titular podrá autorizar el registro de la firma de terceros para el manejo de la cuenta.
- 7.2 Cuenta alternativa: Es aquella que se abre a nombre de dos o más personas, cuyas firmas se registran y cualquiera de ellas puede independientemente manejar la cuenta (fórmula “O”, “cuenta alternativa” u otra expresión similar), sin el concurso de las demás.

## CAPITULO IV. Características de la Cuenta Móvil

**Artículo 8.** Cuenta Móvil es un depósito de ahorro a la vista, en moneda legal que reúne las siguientes características.

## REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL

- 8.1 Sólo se abre a personas naturales.
- 8.2 La apertura de una Cuenta Móvil depende necesariamente de la expedición de la tarjeta débito y su vigencia está condicionada a que el Cliente mantenga activo un medio y/o canal electrónico para el manejo de la misma; EL BANCO no abrirá una cuenta de esta naturaleza sin tarjeta débito y será causal de cancelación de la cuenta el hecho de que el Cliente no mantenga activo por lo menos un medio y/o canal electrónico para el manejo de ella. El Cliente podrá realizar sus transacciones y consultas con la tarjeta débito, un dispositivo móvil (teléfono móvil) habilitado debidamente al Cliente por una compañía de telefonía celular autorizada legalmente para operar en el país (Operador), Internet, IVR y de los demás medios y/o canales que a futuro EL BANCO ponga a disposición del Cliente. Adicionalmente y a expresa solicitud del Cliente, EL BANCO podrá entregar un talonario o libreta para el manejo de la cuenta.
- 8.3 El costo del manejo de la Cuenta Móvil corresponde a una cuota de manejo mensual que integra costos transaccionales. Para el efecto, EL BANCO pondrá a disposición del Cliente paquetes transaccionales, con el fin de que éste escoja el que más se ajuste a sus necesidades, entendiéndose por paquete transaccional, un conjunto de transacciones y servicios a los que el Cliente tiene derecho pagando un valor determinado. En este sentido, cada paquete transaccional estará compuesto por las cuotas de manejo de los canales y/o medios electrónicos salvo la cuota de manejo de la(s) tarjeta(s) débito amparada(s), y las tarifas de un conjunto de transacciones (tales como depósitos, transferencias, retiros y consultas) y de servicios que EL BANCO establezca, los cuales serán informados al Cliente al momento de la apertura de la cuenta. EL BANCO no está obligado a reintegrar total ni parcialmente el costo del paquete transaccional, ni el Cliente está exento del pago del mismo por el no uso o uso parcial de los canales y/o medios, y/o la no utilización de los servicios, o por la no realización de transacciones o cuando éstas no resulten efectivas por razones atribuibles al Cliente.
- 8.4 El Cliente podrá solicitar servicios no incluidos en el paquete transaccional, en cuyo caso, al momento de la solicitud le serán suministradas las condiciones de los mismos y se mantendrán a su disposición en la página web del Banco; así mismo, si requiere realizar transacciones adicionales a las incluidas en el paquete transaccional, las podrá efectuar. Las transacciones y/o servicios no incluidos o que excedan el número que compone el paquete transaccional escogido por el Cliente, serán cobradas por EL BANCO a la tarifa que esté vigente para el momento de la respectiva transacción; y que EL BANCO tenga publicadas a disposición del Cliente en su página web [www.avillas.com.co](http://www.avillas.com.co) o en cualquier otro medio que las disposiciones legales impongan. La modificación de las tarifas será informada por el Banco con por lo menos 45 días comunes de anticipación o la que establezca la ley por el canal habitualmente utilizado por el Banco y autorizado por el Cliente, cuando impliquen mayor costo para éste.
- 8.5 El Cliente podrá tener una sola tarjeta débito para manejar una Cuenta Móvil y una cuenta corriente (tarjeta compartida) y por ende, un solo paquete transaccional en cuyo caso se aplicará adicionalmente el siguiente régimen especial: 8.5.1) las transacciones que el Cliente realice sobre cualquiera de los dos productos computarán para establecer el número total permitido para el paquete transaccional correspondiente. 8.5.2) Las transacciones y/o servicios no incluidos o que excedan el número que compone el paquete transaccional de acuerdo con lo señalado en el numeral 8.4 de este reglamento, serán cobradas mediante débito a la cuenta respecto de la cual se realice la transacción o se solicite el servicio. 8.5.3) El cobro del paquete transaccional se hará por EL BANCO debitando la cuenta de ahorros y en caso de que ésta no presente fondos disponibles o éstos sean insuficientes, se debitará de la cuenta corriente con la que se comparte la tarjeta débito. 8.5.4) En caso de cancelación de una de las cuentas que comparten la tarjeta, el paquete transaccional y su regulación se mantendrá sobre la cuenta que permanezca vigente.
- 8.6 El Cliente podrá solicitar bajo su total responsabilidad, la expedición de una o más tarjetas débito amparadas; para este efecto, se entiende por tarjeta débito amparada, un plástico adicional que a solicitud del Cliente EL BANCO expide a nombre de un tercero con el fin de que pueda hacer retiros de la cuenta del Cliente hasta el límite que éste determine. Las transacciones y servicios que se realicen y/o soliciten con la(s) tarjeta(s) débito amparada(s) afectarán la respectiva cuenta del Cliente. Las transacciones que se hagan y/ los servicios que se soliciten con la(s) tarjeta(s) débito amparada(s) computarán para establecer el número total permitido para el paquete transaccional correspondiente. La(s) cuota(s) de manejo de la(s) tarjeta(s) débito amparada(s) no se incluyen dentro del paquete transaccional salvo pacto expreso y escrito entre el Cliente y EL BANCO; por lo tanto, EL BANCO debitará la cuenta por el valor de la(s) cuota(s) de manejo de esta clase de tarjetas.
- 8.7 EL BANCO podrá ofrecer servicios gratuitos y beneficios asociados a cada paquete transaccional informándolo al momento de la apertura de la cuenta.
- 8.8 Las condiciones de composición, servicios gratuitos y beneficios asociados de cada paquete transaccional se mantendrán desde el día de la apertura de la cuenta hasta el último día del mismo mes; para los meses subsiguientes aplicará entre el primero y el último día de cada mes. EL BANCO informará con no menos de cuarenta y cinco días (45) comunes de anticipación o con la anticipación que establezca la ley, las modificaciones

## REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL

a los paquetes transaccionales bien sea en su composición o en los servicios gratuitos y beneficios asociados, mediante publicación en la página web [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) o por cualquier otro medio que las disposiciones legales impongan, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 8.4 de este Reglamento en cuanto a modificación de tarifas.

- 8.9 El Cliente podrá solicitar cambio de su paquete transaccional en cualquier oficina del BANCO o de manera personal a través de la línea de atención al cliente, o de los medios que a futuro establezca EL BANCO. Los cambios de paquete se harán efectivos a partir del primer día del mes siguiente al de la solicitud de cambio del paquete. Si el Cliente solicita más de un cambio de paquete en el mes calendario, EL BANCO tendrá en cuenta únicamente la última opción que haya escogido el Cliente.
- 8.10 Los costos relacionados con la Cuenta Móvil para pago de pensiones y de nómina, corresponderán a los que se pacten en el respectivo convenio que se suscriba con el pagador. Una vez terminado el convenio por cualquier causa, los costos serán los que correspondan al paquete transaccional con menor costo que en ese momento esté ofreciendo EL BANCO, quedando en todo caso facultado el Cliente para solicitar el cambio de paquete en los términos indicados en este contrato.
- 8.11 A la Cuenta Móvil, le serán aplicables los términos y condiciones de los servicios asociados de Banca Móvil, tarjeta débito e Internet y de los demás servicios que a futuro EL BANCO establezca como asociados a la Cuenta Móvil, los cuales forman parte de este contrato.
- 8.12 La única identificación del Cliente para la realización de transacciones y consultas de la Cuenta Móvil a través de los medios y canales electrónicos tales como teléfono móvil, Internet y tarjeta débito, es la clave o contraseña que éste asigne para cada canal y/o medio la cual constituye para los efectos legales una firma electrónica del Cliente. Las transacciones que se realicen con la clave o contraseña asignada por el Cliente se entenderán realizadas por éste y afectarán la respectiva cuenta. En caso de que la transacción se realice utilizando el talonario, el Cliente se obliga a presentar el original de su documento de identidad y a suministrar la información y documentación que requiera EL BANCO.
- 8.13 El Cliente podrá utilizar firma digital para la apertura de la cuenta y el manejo de la misma, bajo su total responsabilidad. De acuerdo con las disposiciones legales, la firma digital fijada en un mensaje de datos vincula al Cliente y lo obliga en los términos del mismo. AV Villas no asume responsabilidad por operaciones y/o transacciones que se realicen con firma digital si no se le ha comunicado por escrito la revocación del respectivo certificado. Así mismo, EL BANCO podrá aceptar que el Cliente utilice, tanto para la apertura como para el manejo de la cuenta, firma electrónica en las condiciones que establezcan las normas legales y EL BANCO.

### CAPITULO V. Condiciones de depósitos y retiro de fondos

**Artículo 9.** Registro de la cuantía de los depósitos: Al recibir consignaciones, EL BANCO las registrará en el momento mismo de la consignación, salvo las consignaciones efectuadas en las jornadas distintas a las ordinarias (nocturnas y en días festivos) que se registrarán como transacciones realizadas el día hábil siguiente.

**Artículo 10.** Consignaciones de cheques: Cuando el depósito sea consignado con cheques locales y/o de otras plazas, no se podrán hacer efectivos los retiros por el valor de éstos, antes de que EL BANCO haya hecho efectivo el cobro.

**Artículo 11.** Cheques de otras plazas: Será facultativo de EL BANCO aceptar o no, consignaciones de cheques de otras plazas. En caso de que el Cliente requiera este servicio, el costo del mismo será la tarifa que el Banco esté cobrando y tenga publicado en su página web [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) o en cualquier otro medio que las disposiciones legales impongan.

**Artículo 12.** Cheques devueltos. Los cheques consignados que fueren devueltos, serán descontados de la respectiva cuenta.

**Artículo 13.** Consignación por terceros. EL BANCO acepta depósitos que haga cualquier persona a favor de un Cliente. En el momento de efectuar una consignación, el depositante deberá suministrar la información que EL BANCO requiera de acuerdo y para los fines que señalen las disposiciones legales.

**Artículo 14.** Depósitos de menores. Cuando se haga un depósito de ahorro por un menor a nombre de él, tal depósito será mantenido por la exclusiva cuenta y en beneficio del menor de acuerdo con los términos del contrato, estará libre de control o embargo, será pagado con sus intereses a la persona a cuyo nombre haya sido hecho, y el recibo o cancelación de dicho menor será suficiente descargo para EL BANCO por el depósito o cualquier parte de él.

**Artículo 15.** Validez de la consignación. Ninguna consignación será válida sin el registro de la impresora validadora o la firma y sello del cajero, el comprobante emitido por el cajero automático o el mensaje o registro electrónico emitido por EL

## REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL

BANCO confirmando la transacción, con indicación del valor consignado.

**Artículo 16.** Movimiento de la cuenta. EL BANCO podrá establecer montos máximos y mínimos de depósitos y de retiros diarios a través de los distintos medios y canales, así como montos a pagar en efectivo y cheque tanto en la oficina radicadora de la cuenta como en otras oficinas. Estos montos serán informados por EL BANCO en su página web [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) o en las distintas oficinas a nivel nacional. EL BANCO podrá negarse a recibir depósitos respecto de los cuales no pueda conocer la procedencia de los recursos o cuando la cuantía de los mismos supere los montos máximos o mínimos establecidos. EL CLIENTE autoriza al BANCO para debitar de la cuenta de ahorros los valores que por error sean acreditados a la misma bien sea por el mismo BANCO o por terceros depositantes.

**Artículo 17.** Retiros de fondos. De acuerdo con las normas legales, el Cliente podrá realizar retiros de su Cuenta Móvil de manera gratuita a través de un medio que se informe en [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) u otros canales que exija la ley. Los retiros de las cuentas de ahorro serán pagados normalmente a la vista, pero de conformidad con lo dispuesto por el artículo 127 del Decreto 663 de 1993, EL BANCO se reserva el derecho de exigir, previa autorización de su Junta Directiva, aviso anticipado hasta de 60 días comunes; en todo caso, para retiros en efectivo superiores al equivalente a sesenta (60) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el Cliente se obliga siempre a programar la transacción con la oficina radicadora de la cuenta con por lo menos un día hábil de anticipación. Dentro de los límites máximos y mínimos que establezca EL BANCO, los retiros podrán hacerse mediante los medios y canales electrónicos establecidos en este reglamento y los que a futuro establezca EL BANCO, o mediante el talonario.

A través del servicio Bancamóvil u otros canales que a futuro autorice EL BANCO, el Cliente podrá transferir recursos a destinatarios que sean clientes o no del BANCO digitando los respectivos números de teléfono móvil. En el evento en que el destinatario de la transferencia sea titular de una cuenta corriente o de ahorros en EL BANCO, los recursos se abonarán a dicha cuenta; en caso contrario, podrá abrir una cuenta o retirar los recursos transferidos a través de los canales que EL BANCO establezca para tal fin en un lapso no superior a 3 días hábiles; de no hacerlo, los dineros quedarán nuevamente a disposición del titular de la cuenta origen. En el lapso mencionado, los dineros permanecerán bloqueados en la cuenta origen y no generarán rendimiento alguno. Las transferencias a destinatarios que no sean titulares de cuenta podrán realizarse por una vez o las veces que a futuro permita EL BANCO.

**Artículo 18.** Retiro por parte de terceros. Las transacciones y consultas que se realicen mediante los canales y/o medios electrónicos, se entienden realizados por el Cliente. Respecto de los retiros con talonario, EL BANCO en principio no aceptará retiros por persona distinta del titular de la cuenta, o de su representante legal o convencional debidamente identificado; no obstante, si el retiro de fondos se realiza por medio de terceros, se requerirá una autorización especial por escrito y la presentación del documento de identidad del autorizado quedando facultado EL BANCO para demorar el pago hasta que realice las validaciones que estime convenientes.

**Artículo 19.** Pago de retiros. EL BANCO se reserva la facultad de pagar retiros de fondos con cheques a los cuales podrá restringirles su negociabilidad y su forma de pago.

**Artículo 20.** Otros débitos a la cuenta. El Cliente autoriza irrevocablemente al BANCO para debitar la Cuenta Móvil, sin previo aviso por concepto de: a) Costo del paquete transaccional; b) Costo de los servicios y/o de las transacciones no incluidos o que excedan los cubiertos por el paquete transaccional; c) Costo por la expedición de duplicados de extractos; d) Costo del talonario o libreta de ahorros; e) Para acreditar cualquier tipo de obligaciones crediticias o que provengan de éstas que el Cliente haya contraído con EL BANCO cuando el Cliente lo haya autorizado en los respectivos documentos de deuda; f) Por anticipos que por cualquier concepto el BANCO haya hecho al Cliente cuando éste lo haya autorizado en los respectivos documentos de deuda ; g) Por orden de autoridad competente; h) por devolución de cheques o títulos de depósito judicial; i) Por corrección de errores en las consignaciones provenientes del BANCO o de terceros; j) Por comisiones o portes de las consignaciones de cheques de otras plazas y envío de extractos; k) Para aplicar a obligaciones en mora, lo cual EL BANCO podrá efectuar a partir de la mora cuando el Cliente lo haya autorizado en los respectivos documentos de deuda; l) Costo de cheques solicitados; m) Comisión por giros y remesas; n) Consignaciones nacionales; ñ) Retiros nacionales; o) Reexpedición de tarjeta débito; p) Certificaciones; q) Servicios de recaudo y/o pagos cuando de o a una Cuenta Móvil se realicen en el mes transacciones de esta clase en número superior al establecido por EL BANCO; r) Por transacciones fraudulentas que conlleven el abono de dineros a la cuenta, cuando EL BANCO tenga evidencia fundada de la existencia del fraude; s) En general, cualquier otro servicio que preste al Cliente relacionado directamente con la cuenta o para cuyo pago el Cliente haya autorizado el débito. **Parágrafo:** En caso de que las normas legales exijan información previa sobre las tarifas de los distintos servicios y transacciones, EL BANCO las dará a conocer con dicha anticipación en su página web [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) o en los medios que las disposiciones legales impongan.

# REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL

## CAPITULO VI. Pago de intereses.

**Artículo 21.** Tasa de interés y liquidación. EL BANCO reconocerá y liquidará una tasa efectiva sobre saldos, liquidada en los términos que anuncie al público en la forma prevista en la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera y demás disposiciones que la sustituyan, modifiquen o adicionen.

## CAPITULO VII. Condiciones para el manejo de los medios y canales electrónicos

**Artículo 22.** La utilización de los medios y canales electrónicos se sujetará a los términos y condiciones previstos en los reglamentos de los mismos; la utilización de tales medios y/o canales por parte del Cliente implican la aceptación de dichos reglamentos. EL Cliente tendrá a su disposición el(los) reglamento(s) del (de los) medio(s) y canal(es) electrónico(s) que en la página web del BANCO [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) y podrá solicitarlo(s) en las oficinas de atención al público del BANCO.

## CAPITULO VIII. Condiciones para el manejo del talonario o libreta de ahorros

**Artículo 23.** Adicional a los medios y canales electrónicos, EL BANCO podrá entregar al Cliente que lo solicite un talonario o libreta, cuya numeración completa deberá ser verificada por el Cliente. El Cliente se obliga a pagar el costo del talonario según la tarifa establecida por EL BANCO. EL BANCO mantendrá a disposición del Cliente las tarifas de las transacciones en su página web [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) o en cualquier otro medio que las disposiciones legales impongan.

**Artículo 24.** EL BANCO se reserva el derecho de suministrar o negar la entrega de libretas a terceros autorizados por el Cliente, si a su juicio existen dudas que afecten la seguridad de los dineros depositados. Para estos efectos, podrá exigir los documentos que considere necesarios.

## CAPITULO IX. Derechos y Obligaciones

**Artículo 25.** El Cliente tendrá los derechos expresamente establecidos en la ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, los establecidos en este contrato y los siguientes

- 25.1 Al reconocimiento de los intereses ofrecidos por EL BANCO.
- 25.2 A recibir respuesta a sus reclamaciones dentro de los términos establecidos por la ley.
- 25.3 A recibir respuesta clara a sus solicitudes de información sobre los costos que afecten la cuenta y los débitos que se hagan a la misma.
- 25.4 A recibir respuesta a sus solicitudes de información sobre las características de los productos y servicios que EL BANCO ofrezca.
- 25.7 A usar el paquete transaccional en las condiciones ofrecidas por EL BANCO.
- 25.8 A recibir información sobre el Defensor del Cliente y el procedimiento para presentar reclamaciones ante él.
- 25.9 A exigir debida diligencia en la prestación del servicio por parte del BANCO.

**Artículo 26.** Son obligaciones del Cliente:

- 26.1 Las establecidas en este contrato y las que se deriven del mismo.
- 26.2 Las establecidas y las que se deriven de los reglamentos de los medios y canales electrónicos a través de los cuales el Cliente puede manejar la Cuenta Móvil.
- 26.3 Usar los medios y canales electrónicos y el talonario o libreta de ahorros, de acuerdo con los términos y condiciones propios de éstos.
- 26.4 Asignar de manera personalísima las claves o contraseñas de los diversos medios y canales para el manejo de la Cuenta Móvil y cambiarlas por lo menos una vez al mes.
- 26.5 Abstenerse de dar a conocer a terceros las claves o contraseñas de manera voluntaria o por negligencia, impericia o descuido.
- 26.6 Abstenerse de permitir la utilización o manipulación de los medios y canales electrónicos destinados al manejo de la Cuenta Móvil por parte de terceros o de darles un uso distinto.
- 26.7 No permitir la colaboración de terceros para la utilización de los medios y/o canales electrónicos que faciliten o los pongan en capacidad de conocer las claves o contraseñas.
- 26.8 Abstenerse utilizar la Cuenta Móvil para fines diferentes al ahorro. Así por ejemplo, el Cliente no podrá utilizar la Cuenta Móvil como una cuenta de recaudo o para pagos, salvo que medie acuerdo previo, expreso y escrito con EL BANCO.

## REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL

- 26.9 En caso de pérdida de los medios y/o canales para el manejo de la Cuenta Móvil o de hechos ilícitos sobre los mismos, notificar inmediatamente por la vía más rápida y por escrito al BANCO para que éste pueda tomar las medidas convenientes, sin perjuicio del aviso a las autoridades competentes, suministrando la información que EL BANCO requiera para validar la autenticidad de la solicitud. EL BANCO no asumirá el valor ni el costo de las transacciones que se realicen sobre la Cuenta Móvil antes del aviso de que trata esta estipulación. EL BANCO podrá bloquear la Cuenta Móvil ante la solicitud de cualquier persona distinta del Cliente que manifieste la incapacidad de éste para realizar personalmente la gestión de bloqueo y suministre la información que solicite EL BANCO; el desbloqueo de la cuenta sólo se producirá por solicitud personal y escrita del Cliente o de apoderado debidamente constituido.
- 26.10 Suministrar la información y documentación que requiera EL BANCO para aclarar los movimientos de la cuenta. EL BANCO podrá bloquear la cuenta para depósitos hasta tanto el Cliente cumpla el requerimiento respectivo.
- 26.11 Las establecidas en la ley 1328 de 2009 y demás normas legales, así como las que se fijen en las disposiciones que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan.

### Artículo 27. Son obligaciones del BANCO:

- 27.1 Permitir que el Cliente administre su cuenta en las condiciones establecidas en este reglamento.
- 27.2 Suministrar información clara sobre las características y condiciones de la cuenta
- 27.3 Atender dentro de los términos fijados en la ley, las peticiones que el Cliente presente relacionadas con los productos y servicios que EL BANCO ofrezca.
- 27.4 Informar el precio de los productos y servicios en los términos que ordenen las disposiciones legales en su página web [www.avillas.com.co](http://www.avillas.com.co) o por cualquier otro medio que ordenen las disposiciones legales y en los términos de éstas y mantener en las oficinas, a disposición del Cliente, las tarifas cobradas y la composición de los paquetes transaccionales en el lapso de doce meses anteriores.
- 27.5 Mantener a disposición del Cliente, copia de los reglamentos de los productos y servicios contratados por éste.
- 27.6 Pagar al Cliente los intereses ofrecidos.
- 27.7 Abstenerse de debitar la cuenta por conceptos no contemplados en este reglamento.
- 27.8 Permitir al Cliente, por lo menos una vez al mes, la consulta gratuita de sus productos o servicios a través de la página web [www.avillas.com.co](http://www.avillas.com.co) y una forma gratuita de retiro que será informada a través de la misma web.
- 27.9 Suministrar al Cliente un reporte anual especial en el que se informará la suma total de todos los costos que ha pagado durante el año, asociados a los servicios y a la cuenta cuando así lo establezcan las disposiciones legales y en los términos de éstas.
- 27.10 Garantizar que los cobros que realice al Cliente correspondan con la prestación de un servicio cuando así lo establezcan las disposiciones legales y en los términos de éstas.
- 27.11 Abstenerse de cobrar tarifas cuando en una operación el Cliente no reciba el servicio que demandó, por razones que no le sean atribuibles, cuando así lo establezcan las disposiciones legales y en los términos de éstas.
- 27.12 Cumplir con la divulgación y fijación de tarifas por operaciones en cajeros automáticos de conformidad con lo establecido en las normas legales.
- 27.13 Establecer tarifas por consultas de saldo y transacciones a través de internet, que no superen a las cobradas por otros canales cuando las disposiciones legales así lo establezcan.
- 27.14 Las demás que se deriven del presente contrato.
- 27.15 Las contempladas en la ley 1328 de 2009 y en las disposiciones que la modifiquen, reglamenten o complementen.

## CAPITULO X. Terminación del Contrato de Depósito

**Artículo 28.** Cancelación de la cuenta. El Cliente podrá cancelar la Cuenta Móvil en cualquier tiempo. EL BANCO podrá cancelar una Cuenta Móvil en cualquier tiempo, por las siguientes causas:

- 28.1 Por manejo inadecuado de la cuenta o de los medios y canales de que dispone el Cliente.
- 28.2 Por el incumplimiento de las obligaciones del Cliente.
- 28.3 En caso de que el Cliente no suministre o no actualice de manera oportuna la información y documentación que requiera EL BANCO para el cumplimiento de sus deberes legales, o cuando EL BANCO no pueda verificar dicha información o documentación.
- 28.4 Cuando el monto de los depósitos o el origen de los dineros que se depositen en la cuenta no correspondan con la actividad económica acreditada por el Cliente.
- 28.5 Cuando el Cliente o persona(s) jurídica(s) de las que éste sea socio, administrador o directivo esté(n) o llegare(n) a ser: (i) vinculado(s) por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos; (ii) incluido(s) en listas vinculantes para Colombia para el

## REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL

- control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera o, (iii) condenado(s) por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible.
- 28.6 Por inactividad de la cuenta en un término superior a 6 meses, salvo que exista disposición legal que lo impida o limite.
- 28.7 Cuando la cuenta no registre en un término de 6 meses, saldos superiores a los mínimos establecidos por EL BANCO.
- 28.8 Cuando el Cliente no acepte las modificaciones al presente contrato o a sus anexos, que sean informadas por EL BANCO en los términos fijados en los mismos.
- 28.9 Cuando el Cliente utilice la cuenta para fines distintos al ahorro, como por ejemplo cuando se utilice como cuenta de recaudo sin mediar acuerdo previo, expreso y escrito con EL BANCO, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 20 de este reglamento.
- 28.10 En caso de que el Cliente no mantenga por lo menos un medio y/o canal electrónico para manejar la cuenta.
- 28.11 Tratándose de cuentas alternativas, en caso de conflicto entre los titulares reflejado en instrucciones equívocas o contradictorias al BANCO.

En caso de cancelación unilateral de la cuenta por parte del BANCO, éste lo informará al Cliente a la dirección que haya registrado y trasladará los dineros a la cuenta “Otros pasivos- cuentas canceladas” a disposición del Cliente, en la cual no se generarán intereses de ninguna clase. Tratándose de causales de terminación que no impliquen incumplimiento contractual o mal manejo de la cuenta por parte del Cliente, antes de la cancelación unilateral EL BANCO le remitirá comunicación informándole de la situación y que cuenta con un plazo de ocho (8) días hábiles para subsanar la causal; si vencido dicho término el Cliente no subsana la mencionada causal, EL BANCO podrá cancelar la cuenta de acuerdo con lo previsto en esta cláusula.

### Capítulo XI. Disposiciones Varias

**Artículo 29.** Entrega de saldos sin juicio de sucesión: De conformidad con las disposiciones legales vigentes, si muriere una persona dejando una cuenta en la sección de ahorros cuya saldo a favor de aquella no exceda del límite que la ley determine como susceptible de entrega sin previo juicio de sucesión, y no hubiere albacea nombrado o administrador de los bienes de la sucesión, EL BANCO podrá, a su juicio, pagar el saldo de dicha cuenta a los herederos, al cónyuge o a unos y otros conjuntamente, según el caso, sin que se haya tramitado dicho juicio de sucesión. Tratándose de cuentas alternativas, el BANCO pagará válidamente al titular supérstite la totalidad de los depósitos existentes, salvo que los titulares de la respectiva cuenta hayan dado instrucciones claras y precisas al BANCO en cuanto a cuotas de copropiedad sobre tales recursos. Para el efecto, EL BANCO podrá requerir declaraciones juradas respecto de las partes interesadas, la presentación de las debidas renunciaciones, la expedición de un documento de garantía por la(s) persona(s) a quien(es) el pago se haga y el recibo del caso, como constancia del pago. Las cuentas alternativas podrán mantenerse con la firma del titular sobreviviente, salvo que se hayan pactado condiciones especiales para el manejo de las mismas, en cuyo caso se atenderá lo dispuesto en la respectiva cuenta. EL BANCO no asumirá responsabilidad por las transacciones que se realicen antes del aviso escrito que se le dé sobre el fallecimiento del Cliente.

**Artículo 30.** En caso de que el Cliente retire fondos superiores a los existentes en la cuenta de ahorros o los recibidos por depósitos errados hechos por EL BANCO o por terceros, el Cliente deberá consignar en efectivo el valor faltante dentro de las 24 horas siguientes. Si el Cliente no consigna esta suma dentro del término anteriormente fijado, reconoce de manera irrevocable y se compromete a pagar al BANCO el monto a su cargo por concepto del retiro efectuado por encima de los fondos existentes en su cuenta, más los intereses de mora a la tasa comercial más alta legalmente permitida, al igual que los honorarios y gastos a que hubiere lugar. En caso de que el Cliente no proceda al cumplimiento de lo previsto en la presente cláusula, tal hecho dará lugar a la aplicación de las normas penales correspondientes. En todo caso, EL BANCO podrá compensar tales valores con cualquier suma, depósito o derecho que exista a favor del Cliente.

**Artículo 31.** EL BANCO podrá convenir con el Cliente, si lo desea, otros servicios especiales tales como operaciones internacionales, traslados de cuentas, pago de nóminas, etc. pactando de manera previa y expresa los términos y condiciones de estos. En todo caso, EL BANCO se reserva el derecho de cobrar por los servicios que preste a los clientes tales como giros, traslados de cuentas, pago de nóminas, recaudos, etc., cuyas tarifas serán informadas al público mediante publicación en su página web [www.avillas.com.co](http://www.avillas.com.co) o en cualquier otro medio que en el futuro impongan la ley o la Superintendencia Financiera de Colombia o la autoridad que la sustituya.

**Artículo 32.** En caso de pérdida, hurto o extravío de la libreta, la tarjeta débito o de los dispositivos con los cuales el Cliente puede hacer transacciones sobre su cuenta, el Cliente se obliga a dar aviso inmediato al BANCO solicitando el bloqueo del medio o canal extraviado, perdido o hurtado y de la Cuenta a través de líneas de atención al Cliente que EL BANCO tenga

## REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL

habilitadas, o mediante el servicio de Audiovillas, o a través de Internet o de cualquier otro medio que a futuro determine EL BANCO; así mismo inmediatamente se obliga a dar aviso escrito, acompañado según corresponda a un ilícito, el denunciado ante la autoridad competente. En el lapso entre la pérdida, hurto o extravío y el aviso al BANCO en la forma indicada en el presente artículo, ésta no será responsable por el pago de los fondos a personas distintas del Cliente. En todo caso, la utilización de los comprobantes de la libreta para realizar operaciones por descuido, impericia o negligencia del Cliente, así como la realización de transacciones con los dispositivos y claves del Cliente serán responsabilidad exclusiva de éste, siempre y cuando EL BANCO haya cumplido sus deberes legales y contractuales y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer el Cliente.

**Artículo 33. Extractos.** El Cliente podrá consultar su extracto trimestral de su Cuenta CUENTAMOVIL en la página web del BANCO [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) o en cualquier otro medio que a futuro el BANCO disponga. También podrá EL BANCO remitir los extractos y demás reportes a la dirección de correo electrónico que el Cliente haya registrado.

**Artículo 34.** EL BANCO deducirá de los intereses abonados, el porcentaje respectivo para la retención en la fuente, en caso de que su valor sobrepase el límite fijado por el Gobierno para estos efectos. La tasa igualmente será la asignada por las normas que rijan sobre tributación. Así mismo, el Cliente asumirá y EL BANCO deducirá según corresponda y de acuerdo con las normas legales aplicables, los valores correspondientes al Gravamen a los Movimientos Financieros, impuestos, tasas y contribuciones que afecten la cuenta.

**Artículo 35. EL CLIENTE AUTORIZA AL BANCO O A QUIEN REPRESENTA SUS DERECHOS PARA RECOLECTAR, REPORTAR, PROCESAR, SOLICITAR, SUMINISTRAR Y DIVULGAR A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA TransUnion Y A DATACREDITO, TODO LO RELATIVO A LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL DE QUE SE DISPONGA EN CUALQUIER TIEMPO Y AL CUMPLIMIENTO O NO DE LAS OBLIGACIONES PRESENTES, PASADAS Y FUTURAS EN LOS TERMINOS LEGALES. ASÍ MISMO, EL CLIENTE AUTORIZA QUE EL BANCO LE ENVÍE A SU TELÉFONO MÓVIL MENSAJES DE TEXTO (SMS) INFORMATIVOS, PEDAGÓGICOS Y DE SEGURIDAD. EL BANCO UTILIZARÁ LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO CON SUS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES QUE SE MANTIENE PUBLICADA EN [WWW.AVVILLAS.COM.CO](http://WWW.AVVILLAS.COM.CO)**

**Artículo 36.** El presente reglamento ha sido aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio No. 2017101143-019-000 de fecha 18 de Enero de 2018. Las modificaciones posteriores al mismo deberán ser autorizadas por la Junta Directiva del BANCO y aprobadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para que tengan validez.

**Artículo 37.** Dado a conocer el presente reglamento al Cliente por parte del Banco, las características de la cuenta, así como los derechos y obligaciones, si el Cliente procede a la apertura de la cuenta, se entenderá expresada su aceptación y configurada la relación contractual. Así mismo, las reformas aprobadas por la Junta Directiva del BANCO y autorizadas por la Superintendencia Financiera o la autoridad que la sustituya, que sean comunicadas al Cliente mediante escrito dirigido a la dirección física o electrónica o al teléfono móvil registrados en EL BANCO, o publicadas en la página web [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co), con treinta (30) días comunes de anticipación a la entrada en vigencia de la modificación y respecto de las cuales el Cliente no manifieste su oposición, dentro del mismo término indicado en el presente artículo. En caso de que el Cliente manifieste oposición, el contrato se dará por terminado quedando éste en libertad de acudir a otras opciones que le ofrezca el mercado.