BANCO PICHINCHA

REGLAMENTO DE CUENTA DE AHORROS

Reglamento aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Oficio No. 2022138873-031-000 de fecha 4 de noviembre de 2022, modificado según autorización emitida mediante Oficio No. 2024177076-000-000 de fecha 09 de diciembre de 2024.

En este Reglamento podrás encontrar los términos y condiciones contractuales aplicables a la apertura y manejo de una Cuenta de Ahorros del **Banco Pichincha S.A.** Aquí explicamos las reglas que tanto tú (también llamado **Cliente**) como nosotros (también llamados **Banco**) debemos seguir para un funcionamiento adecuado del producto y sus servicios asociados.

Para todos los efectos legales, se entenderán incorporados en este Reglamento los acuerdos interbancarios, las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y, en general todas las disposiciones legales vigentes que sean aplicables.

CAPÍTULO PRIMERO
GENERALIDADES

Artículo 1.- Con la apertura de una Cuenta de Ahorros y la consecuente aceptación de este Reglamento, el Cliente adquiere la facultad de depositar sumas de dinero en el Banco, así como de disponer de ellas total o parcialmente a través de retiro de dinero en efectivo en oficinas bancarias, mediante transferencias electrónicas, o en cualquier otra forma o canal previamente habilitado y ofrecido por el Banco, según las condiciones señaladas para cada modalidad de Cuenta de Ahorros establecidas en el Capítulo Noveno. A su vez, el Banco se compromete a su restitución, según la voluntad del Cliente**.**

Artículo 2.- El Banco reconocerá y pagará intereses sobre los saldos líquidos depositados en la Cuenta de Ahorros, de acuerdo con la modalidad de cuenta, la tasa, el saldo y la forma de liquidación que de tiempo en tiempo el Banco señale y que sea previamente informada al Cliente por cualquier medio idóneo según las normas vigentes aplicables. Los intereses se liquidan según la modalidad y se abonan en la cuenta del Cliente al momento de la finalización del respectivo periodo de liquidación. La tasa podrá ser consultada en la página web del Banco www.bancopichincha.com.co, en sus oficinas a nivel nacional, o en cualquier otro medio que el Banco disponga.

CAPÍTULO SEGUNDO
CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LA APERTURA DEL PRODUCTO

Artículo 3.- Puede abrir o mantener una Cuenta de Ahorros en el Banco: (i) toda persona natural, mayor de edad, que cuente con un documento de identificación válido; o (ii) toda persona jurídica que acredite en debida forma su existencia, representación legal y titularidad, según las disposiciones legales vigentes y de acuerdo con las políticas internas de la entidad (quien(es) en adelante se denominará(n) Cliente). Lo anterior, de conformidad con las modalidades de Cuenta de Ahorros establecidas en el Capítulo Noveno de este Reglamento.

El Cliente debe suministrar al Banco todos los datos y documentación que este considere necesarios para su identificación y conocimiento, y surtir todos los procesos requeridos por el Banco para la validación de su identidad y para su vinculación, según sus políticas internas.

Artículo 4.- El depósito inicial que debe constituir el Cliente en su Cuenta de Ahorros será el establecido por el Banco según la modalidad de cuenta de conformidad con lo señalado en el Capítulo Noveno.

BANCO PICHINCHA

CAPÍTULO TERCERO
CONDICIONES, LÍMITES Y COSTOS PARA EL RETIRO DE SUMAS DE DINERO

Artículo 5.- Las condiciones, límites y costos para el retiro de recursos dependerán del canal en que se realice la transacción:

Canal	Condiciones	Límites	Costos
Red de Oficinas (no aplica para **Cuenta Pibank**)	Retiro por el titular	Efectivo: Con límite de retiro diario por cliente, de acuerdo con el monto máximo publicado en la página web https://www.bancopichincha.com.co Cheque de Gerencia: Sin Límite Transferencias: Sin Límite	Los costos se encuentran en el tarifario, publicado a través de los canales mencionados en el Artículo Sexto del presente reglamento.
Portal de Internet y Aplicación Móvil	Retiro por el titular	Transferencias: Con Límite, de acuerdo con el monto máximo publicado en la página web https://www.bancopichincha.com.co Para los productos de **Pibank,** de acuerdo con lo publicado en la página web www.**Pibank**.co En todo caso, el cliente podrá solicitar un mayor valor en las transacciones puntuales que así lo requieran.	

Artículo 6.- Servicios, comisiones y/o tarifas: El Cliente autoriza al Banco a debitar de la Cuenta de Ahorros las sumas correspondientes a pagos por servicios, comisiones y/o tarifas que haya autorizado y que le sean prestados, tales como comisiones por transferencias de fondos, emisión de cheques de gerencia, operaciones nacionales, chequeras, y las demás que establezca el Banco y que sean previamente notificadas al Cliente en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Lo anterior, de conformidad con las tarifas establecidas y debidamente informadas por el Banco a través de publicación en la red de oficinas o en el sitio web www.bancopichincha.com.co., y para los productos de **Pibank** en www.Pibank.co

El Banco podrá realizar modificaciones a las tarifas y/o comisiones establecidas por los servicios que se preste al Cliente, los cuales serán, en todo caso, previamente informados al Cliente por el medio idóneo que corresponda de conformidad con las disposiciones legales vigentes aplicables.

Artículo 7.- Extractos: El Banco pondrá mensualmente a disposición del Cliente, por correo electrónico y/o físico, el extracto donde conste el estado de su Cuenta de Ahorros; para estos efectos, el Cliente se obliga a tener actualizados sus datos personales como lo establece el presente Reglamento, y a validar y conciliar la información remitida con la misma periodicidad con la que le sea enviado el respectivo extracto. En todo caso, el Cliente puede consultar su extracto en cualquier momento, o podrá solicitarlo en los siguientes canales disponibles: Portal de Internet, red de oficinas, Call center y página web del Banco www.bancopichincha.com.co.

Para la **Cuenta Pibank**, los extractos estarán disponibles y podrán ser consultados por el Cliente en la **Aplicación Móvil de Pibank**.

Adicionalmente, el Cliente tiene la obligación de informar al Banco cualquier inconveniente o diferencia que evidencie en sus extractos. El Cliente tendrá en todo caso la facultad de controvertir judicial y extrajudicialmente la veracidad del correspondiente registro.

Artículo 8.- Cheques: Todo cheque consignado en una Cuenta de Ahorros se recibe "salvo buen cobro", razón por la cual el Banco no es responsable de la devolución y no pago de los cheques. En caso de hurto, pérdida o destrucción de estos títulos recibidos por el Banco para abono de una Cuenta de Ahorros, el Cliente acepta que el Banco cumple con su obligación de medio cuando ha remitido diligentemente al respectivo banco librado o a la entidad encargada de la compensación, los documentos requeridos para su reposición, de conformidad con los acuerdos interbancarios, o adelantando, según sea el caso, el correspondiente proceso judicial para la cancelación y reposición. Cuando haya devolución de cheques consignados en una Cuenta de Ahorros, el Cliente adquiere la obligación de presentarse en la respectiva oficina del Banco a retirar los cheques devueltos. Si el Cliente incumple con esta obligación, el Banco no se hace responsable por la pérdida de oportunidad de ejercer la respectiva acción cambiaria en el término legal. El Cliente autoriza desde ya al Banco para que, en su calidad de endosatario al cobro de los cheques consignados en la Cuenta de Ahorros**,** no acepte el pago parcial de los mismos.

El presente artículo será aplicable únicamente para la modalidad de cuenta que permita el manejo de cheques.

Artículo 9.- Entrega de depósitos de Clientes fallecidos: El Banco podrá hacer uso de la facultad que las normas le otorguen sobre la entrega directa de depósito de ahorro sin necesidad de juicio de sucesión, previo cumplimiento por parte de los herederos y/o del cónyuge sobreviviente de las condiciones exigidas por el Banco para probar la existencia de su derecho. Para más información, puedes consultar https://www.bancopichincha.com.co.

CAPÍTULO CUARTO
IDENTIFICACIÓN TRANSACCIONAL, MEDIOS Y CANALES DE UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO

Artículo 10.- Canales de Utilización: Los Canales que el Banco pone a disposición del Cliente para utilizar su Cuenta de Ahorros según la modalidad son: Portal de Internet, Aplicación Móvil y Red Nacional de Oficinas; lo anterior, sin perjuicio de la facultad que le asiste al Banco de habilitar en cualquier tiempo otros canales, lo cual será debidamente informado al Cliente.

Artículo 11.- Medios de Utilización: Los Medios de Utilización que el Banco ofrece al Cliente para disponer de los depósitos de su Cuenta de Ahorros según la modalidad son: retiro de dinero en efectivo en oficinas bancarias, compras por internet y/o transferencias electrónicas; lo anterior, sin perjuicio de la facultad que le asiste al Banco de habilitar en cualquier tiempo otros Medios de Utilización, lo cual será debidamente informado al Cliente.

Además, el Banco puede entregar al cliente mecanismos de autenticación para la utilización de sus productos a través de los Medios o Canales dispuestos para ello, como mecanismos de identificación biométrica, claves temporales – OTP, frases o imágenes secretas y claves o contraseñas personales.

Artículo 12.- Límites para efectuar operaciones en Canales y Medios: El Banco podrá establecer límites máximos y/o mínimos para efectuar operaciones y/o transacciones a través de los Medios y Canales habilitados al Cliente, los cuales serán informados según lo exijan las normas legales y a falta de estas, a través de los mismos Canales o de la página web del Banco.

Artículo 13.- Identificación Transaccional. Para todas las transacciones que realice el Cliente, este acepta y autoriza ser identificado con la clave, contraseña o cualquier otro mecanismo de

autenticación aprobado por el Banco de carácter personal que él mismo elija y registre, de acuerdo con las instrucciones dadas por el Banco, o a través de un registro por un mecanismo biométrico o cualquier otro que disponga.

Artículo 14.- Soportes Transaccionales. El Cliente reconoce como medios válidos de prueba de cualquier transacción que realice por medios electrónicos, los registros magnéticos y electrónicos que contengan los datos correspondientes a su respectiva Cuenta de Ahorros y las sumas objeto de cada transacción, facultando al Banco para cargar o abonar en su producto el valor de estos registros. No obstante, el Cliente tendrá en todo caso la facultad de controvertir judicial y extrajudicialmente la veracidad del correspondiente registro y el Banco deberá analizar los soportes aportados por el Cliente para determinar una posible irregularidad o inconsistencia en los registros.

Artículo 15.- Custodia de medios transaccionales. El Cliente, en cumplimiento de sus deberes de protección propia, debe custodiar diligentemente los dispositivos y mecanismos de autenticación (claves temporales – OTP, frases o imágenes secretas y claves o contraseñas personales) para la utilización de sus productos y servicios, por lo cual se abstendrá de ponerlos a disposición de terceras personas para su uso o de utilizar medios tecnológicos que sean susceptibles de violación o intrusión.

En caso de que se presenten hechos que ocasionen la pérdida de control, pérdida de custodia, revelación o vulneración de seguridad y privacidad de los dispositivos y mecanismos de autenticación, o en general, de la información confidencial, personal e intransferible del Cliente, este deberá notificar de manera inmediata al Banco por los canales de comunicación establecidos para ello, informando de la pérdida de control, pérdida de custodia, revelación o vulneración de seguridad y privacidad, con el fin de que el Banco, una vez tenga conocimiento de los hechos, realice los bloqueos respectivos y adelante, de ser el caso, las investigaciones internas que se requieran.

Artículo 16.- El Cliente declara expresamente que ha sido debidamente informado sobre la operatividad de los sistemas de compensación electrónicos y servicios transaccionales, la forma y funcionalidad de la Cuenta de Ahorros, y la posibilidad de acceder al texto completo del documento que contiene los términos y condiciones que rigen tales sistemas de compensación, el cual se encuentra publicado en el sitio web de la entidad. Dichos términos y condiciones aplicarán igualmente en las transacciones débito o crédito que afecten la Cuenta de Ahorros de titularidad del Cliente.

CAPÍTULO QUINTO
DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 17.- Derechos del Cliente. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes aplicables, el Cliente tendrá todos los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 18.- Obligaciones del Cliente. En virtud de este Reglamento, el Cliente se obliga a:

1. Suministrar de manera oportuna, veraz y completa los datos requeridos por el Banco, para la apertura y manejo de la Cuenta de Ahorros. De igual manera, actualizarlos cada vez que (i) presenten algún cambio, (ii) el Banco así lo requiera, o (iii) dentro de los plazos señalados en la normativa vigente aplicable, en el presente Reglamento y sus anexos.
2. Dar un manejo adecuado, correcto y seguro a la Cuenta de Ahorros, siguiendo las condiciones de uso acordadas en el presente Reglamento y sus anexos. De igual forma, acceder a los Medios y Canales del Banco desde dispositivos tecnológicos seguros y de confianza.
3. Custodiar, controlar y proteger en forma diligente los dispositivos y mecanismos de autenticación que se requieran para el manejo de la Cuenta de Ahorros, o en general, su información confidencial, personal e intransferible. De igual forma, evitar que terceras personas tengan acceso o utilicen los dispositivos y mecanismos de autenticación o, en general, su información

confidencial, personal e intransferible.

4. Notificar al Banco de manera inmediata la pérdida de control, pérdida de custodia, revelación o vulneración de seguridad y privacidad de los dispositivos y mecanismos de autenticación o en general, de su información confidencial, personal e intransferible, por medio de los canales de atención dispuestos por el Banco para ello.
5. Notificar de manera inmediata al Banco cualquier utilización o transacción indebida realizada mediante la Cuenta de Ahorros, a través de los canales de atención dispuestos por el Banco para ello.
6. Abstenerse de utilizar la Cuenta de Ahorros para realizar operaciones y/o transacciones asociadas con actividades de lavado de activos, financiación al terrorismo o cualquier actividad tipificada como delito, así como operaciones y/o transacciones consideradas como sospechosas o inusuales de conformidad con las normas legales vigentes relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y a las políticas del Banco.
7. Las demás obligaciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 19.- Obligaciones del Banco. En virtud del presente Reglamento, el Banco se obliga a:

1. Permitir la recepción de depósitos, en los términos de este Reglamento.
2. Permitir la realización de transferencias y pagos, y poner a disposición del Cliente los Medios de Utilización y Canales para el uso de la Cuenta de Ahorros.
3. Restituir los fondos disponibles en la Cuenta de Ahorros, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento.
4. Suministrar información completa, transparente, comprensible, precisa, clara, veraz, oportuna, verificable y actualizada de la Cuenta de Ahorros a través de los medios o canales idóneos que tenga habilitados para ello.
5. Dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos interpuestos por el Cliente, en atención a la normatividad vigente aplicable.

CAPÍTULO SEXTO
BLOQUEO, INACTIVACIÓN, CIERRE Y TERMINACIÓN DE LA CUENTA

Artículo 20.- Bloqueos. El Cliente autoriza al Banco para bloquear su Cuenta de Ahorros en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Cuando reciba una orden de autoridad competente.
2. Cuando el Cliente no suministre o no actualice oportunamente la información requerida por el Banco para realizar sus procesos de vinculación y conocimiento del Cliente, o cuando suministre información falsa, inexacta o incompleta, o cuando no brinde información razonable y/o actualizada respecto de su actividad, origen de fondos o en general sobre las transacciones realizadas.
3. Cuando la Cuenta de Ahorros sea objeto de un posible fraude, alertado por el Cliente o detectado por los propios sistemas de seguridad del Banco.
4. Cuando los sistemas de seguridad del Banco detecten, o el Cliente alerte al Banco de, una posible pérdida de control, pérdida de custodia, revelación o vulneración de seguridad y privacidad de los dispositivos y mecanismos de autenticación utilizados por el Cliente para el uso del producto.
5. Por cualquier situación o evento que sea considerado como causal objetiva y razonable, conforme al ordenamiento jurídico colombiano, las políticas de administración de riesgos del Banco o la jurisprudencia.

Parágrafo Primero. El Banco informará al Cliente sobre el bloqueo de la Cuenta de Ahorros, el cual se mantendrá mientras subsistan las causas que lo generaron.

Para los casos de bloqueo por autoridad competente, el desbloqueo se realizará cuando la misma autoridad remita la orden o autorización de desbloqueo correspondiente.

Para los casos de bloqueos por alertas de posible fraude, pérdida de control, pérdida de custodia, revelación o vulneración de seguridad y privacidad de los dispositivos y mecanismos de autenticación, para desbloquear su Cuenta de Ahorros el Cliente deberá comunicarse a los canales dispuestos en la página web https://www.bancopichincha.com.co.

En caso de bloqueo de la Cuenta **Pibank**, el Cliente podrán solicitar el desbloqueo comunicándose a los canales dispuestos en la página web www.**Pibank**.co.

Para los demás casos, se desbloqueará en el momento que se subsane la causal de bloqueo.

Parágrafo Segundo: En caso de que la causa que generó el bloqueo de la Cuenta de Ahorros persista, o que la causa pueda afectar la seguridad de los recursos depositados en el producto, será causal objetiva y razonable para que el Banco esté facultado para realizar la cancelación unilateral del producto, según lo señalado en este Reglamento.

Articulo 21.- Inactivación de la Cuenta. Cuando una Cuenta de Ahorros haya permanecido sin movimiento durante seis (6) meses consecutivos, es decir, que no se haya realizado sobre ella ninguna operación por parte del Cliente, ya sea directamente o por medio de un tercero, como depósitos, retiros, transferencias o en general cualquier débito o crédito ordenado por este que afecte el producto, se inactivará y no permitirá realizar operaciones débito (excepto aquellas que deban realizarse por orden de autoridad judicial o administrativa competente, sin que ello implique activación de la Cuenta).

Los débitos que el Banco deba realizar por concepto de comisiones y servicios bancarios, según corresponda, se cobrarán únicamente durante los primeros sesenta (60) días de inactividad.

La activación de una Cuenta de Ahorros inactiva debe ser solicitada por el Cliente titular del producto de manera presencial ante una Oficina del Banco, previa validación de identidad.

Para la activación de una **Cuenta Pibank**, el Cliente deberá realizar lo siguiente:

1. Autenticarse en la **Aplicación Móvil de Pibank**
2. Actualizar su información personal.
3. Realizar una transacción débito o crédito desde o hacia su Cuenta.

El Cliente faculta expresamente al Banco para dar por terminado este Reglamento y cerrar la Cuenta de Ahorros de manera unilateral por la inactividad de la Cuenta de Ahorros por un periodo igual o superior a seis (6) meses.

Artículo 22.- Cierre de Cuenta por parte del Cliente. El Cliente podrá en cualquier momento solicitar el cierre de su Cuenta de Ahorros y la consecuente terminación del presente Reglamento, de manera presencial ante una Oficina del Banco o por cualquier otro canal que el Banco disponga para el efecto. En caso de que el Cliente tenga recursos remanentes en su Cuenta, el Banco los dejará disponibles en una Cuenta por Pagar a nombre del Cliente que no causará ningún tipo de interés o rendimiento, y que podrá ser reclamada en cualquier oficina del Banco o mediante transferencia ACH a una cuenta inscrita o notificada previamente por el Cliente.

Para la **Cuenta Pibank**, el Cliente deberá realizar una solicitud de cierre de cuenta a través de la **Aplicación Móvil Pibank**. En caso de que el Cliente tenga recursos remanentes en la **Cuenta Pibank**, de forma previa al cierre deberá dejar el producto con saldo cero ($0), realizando para ello la

transferencia de los recursos a través de ACH a otra cuenta de su titularidad o de un tercero. La **Cuenta Pibank** podrá ser cerrada únicamente cuando esté completamente saldada.

En caso de que una **Cuenta Pibank** no tenga saldo ($0) y que presente inactividad superior a tres (3) meses, será causal objetiva y razonable para que el Banco proceda con su cancelación de manera unilateral.

Artículo 23.- Cierre de Cuenta por parte del Banco. El cierre o cancelación unilateral de la Cuenta de Ahorros por parte del Banco procederá bajo causales objetivas y razonables de conformidad con lo señalado en este Reglamento y en la normatividad vigente aplicable.

Si el Banco es quien toma la determinación unilateral de cancelar la Cuenta de Ahorros, el Cliente deberá presentarse a la mayor brevedad a cualquier oficina del Banco, para solicitar y obtener la devolución del saldo que exista a su favor.

Si se trata de una **Cuenta Pibank**, para el cierre unilateral, el Cliente deberá comunicarse a la mayor brevedad con la línea de atención prevista en la página web www.pibank.co para gestionar la devolución del saldo que exista a su favor.

Teniendo en cuenta lo anterior, además de las causales objetivas y razonables señaladas en este Reglamento o en la normatividad vigente aplicable, el Banco podrá cerrar unilateralmente la Cuenta de Ahorros en los siguientes casos:

1. Cuando el Cliente no suministre la información requerida por el Banco para realizar sus procesos de vinculación y conocimiento del Cliente, o cuando suministre información falsa, inexacta o incompleta, o cuando no brinde información razonable y/o actualizada respecto de su actividad, origen de fondos o en general sobre las transacciones realizadas.
2. Cuando el Cliente no suministre en el tiempo señalado por el Banco la información y/o documentos requeridos y solicitados previamente por este para efectuar la actualización de datos en cumplimiento de la normatividad vigente y políticas de la entidad.
3. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del Cliente previstas en este Reglamento y/o en la normatividad vigente.
4. Cuando persista una causa que generó el bloqueo de la Cuenta de Ahorros, o que la causa pueda afectar la seguridad de los recursos depositados en el producto, de conformidad con lo señalado en este Reglamento.
5. Cuando el Cliente no notifique de manera inmediata al Banco, por los medios establecidos para ello, la pérdida de control, pérdida de custodia, revelación o vulneración de seguridad y privacidad de los dispositivos y mecanismos de autenticación que se requieran para el manejo de la Cuenta de Ahorros.
6. Cuando el Banco decida dejar de ofrecer o comercializar la Cuenta de Ahorros en cualquiera de sus modalidades.
7. Por la inclusión del Cliente, sus autorizados, vinculados, apoderados, representantes legales, socios, contadores, beneficiarios finales, administradores y/o revisores fiscales, entre otros determinados por el Banco, en cualquiera de las listas sancionatorias o restrictivas, nacionales o internacionales, proferidas por organismos de origen gubernamental o no gubernamental.
8. Por realizar o permitir que terceros: a) Efectúe(n) operaciones y/o transacciones fraudulentas con el producto; b) Utilice(n) el producto para fines diferentes a los que fue adquirido; c) Efectúe(n) depósitos, transferencias, giros, entre otros, que no estén acorde con su Perfil Transaccional y/o no se logre establecer con el Cliente la razonabilidad de la operación; d) Realice(n) operaciones y/o transacciones que, por su número, cantidad o características, no se enmarquen en las prácticas consideradas como normales para el negocio, la industria o el sector en el cual se desempeñe el Cliente y/o, además, que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad que se trate, no haya podido ser razonablemente justificada. Lo anterior, de conformidad con los

mecanismos y criterios establecidos internamente por la entidad y al tenor de lo establecido por las normas legales vigentes.

9. Por una condena del Cliente relacionada con actividades ilícitas, lavado de activos, financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.
10. Por la inclusión del Cliente en investigaciones relacionadas con actividades ilícitas, lavado de activos, financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen y que puedan generar un riesgo al Banco o al sistema financiero.
11. Por cualquier situación o evento que sea considerado como causal objetiva y razonable, conforme al ordenamiento jurídico colombiano, las políticas de administración de riesgos del Banco o la jurisprudencia.
12. Por la inactividad de la Cuenta de Ahorros por un periodo igual o superior a seis (6) meses. En caso de tratarse de una **Cuenta Pibank**, cuando no tenga saldo ($0) y presente inactividad superior a tres (3) meses.
13. Por la muerte del Cliente.

CAPÍTULO SÉPTIMO
MECANISMOS DE PROTECIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Artículo 24.- Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias. En caso de que el Cliente tenga Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias relacionadas con la Cuenta de Ahorros, podrá dirigirlas a los canales y horarios de atención se encuentran publicados en la página web del Banco en el link www.bancopichincha.com.co opción contáctenos, línea de atención 01 8000 919918 y en Bogotá (601) 6501000, correo electrónico clientes@pichincha.com.co

De igual forma, podrá remitir Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias a la Defensoría del Consumidor Financiero, en aquellos asuntos que sean de su competencia. Los canales e información de contacto del Defensor del Consumidor Financiero se encuentran publicados en la página web del Banco www.bancopichincha.com.co.

Finalmente, el Cliente también puede remitir Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias ante la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la página web www.superfinanciera.gov.co, y ante cualquier otra autoridad competente.

Artículo 25.- Seguro de Depósitos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFIN. El Banco tiene la obligación de constituir sobre la Cuenta de Ahorros un seguro de depósito administrado por FOGAFIN, el cual tiene las siguientes características**:**

- **Objeto del Seguro de Depósitos:** Garantizar las acreencias a cargo de las instituciones financieras inscritas en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFIN, que sean objeto de liquidación forzosa administrativa, de forma que el Seguro de Depósitos ofrece una garantía a los ahorradores y depositantes en la medida en que restituye de forma parcial el monto del depósito, de acuerdo con la ley.
- **Titulares de las acreencias amparadas por el Seguro:** Son los depositantes o ahorradores del Banco, sean personas naturales o jurídicas, titulares de acreencias amparadas, quienes son beneficiarios del seguro de depósitos con el simple hecho de realizar el proceso de apertura del producto amparado por el mismo.
- **Valor máximo asegurado cubierto por el Seguro de Depósitos**: El valor máximo asegurado que reconocerá el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFIN por concepto de

Seguro de Depósitos será el que indique dicha institución a través de sus canales de comunicación oficiales.

CAPÍTULO OCTAVO
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Artículo 26.- El Cliente declara, acepta y reconoce que, para la prestación de los servicios y productos del Banco**,** se hace necesario que suministre datos personales los cuales serán solicitados al momento de su vinculación y/o de la adquisición de alguno de los productos o servicios que se pretende adquirir. Así mismo, entiende que en ocasiones se requerirá información de naturaleza sensible en cumplimiento de obligaciones y disposiciones legales o como elemento esencial de análisis y criterio determinante para la prestación de alguno de sus productos o la celebración de algún contrato. Las formas de tratamiento y sus finalidades le serán informadas al momento del otorgamiento de su autorización, así como le serán comunicados los derechos que le asisten de conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos personales y/o revocar su autorización para el tratamiento siempre y cuando no medie una obligación legal o contractual. El Banco garantiza que la información del titular será almacenada bajo las medidas de seguridad necesarias y proporcionales a la naturaleza del dato, y que esta solo será compartida en los eventos que resulte necesario, garantizando siempre la aplicación de los principios de seguridad y circulación restringida. Los datos entregados por el Cliente serán tratados conforme a las disposiciones legales contenidas en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que las adicionen, modifiquen, reglamenten o sustituyan, y en especial, con base en la Política de Tratamiento de Datos Personales del Banco que puede ser consultada en la página web www.bancopichincha.com.co

CAPÍTULO NOVENO
CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES POR MODALIDAD DE CUENTA DE AHORROS

Artículo 27.- El Banco cuenta con las siguientes modalidades de Cuenta de Ahorros, las cuales tendrán las condiciones particulares que a continuación se indican.

Artículo 28.- Cuenta de Ahorro Persona Natural: Cuenta de Ahorros a la que le son aplicables las disposiciones generales del presente Reglamento, y además las siguientes condiciones específicas que prevalecerán sobre las generales en caso de que se opongan:

a) Es una Cuenta de Ahorros a la vista, para uso exclusivo de personas naturales.
b) La **Cuenta de Ahorro Persona Natural** no tiene tarjeta débito habilitada. Los recursos depositados en la Cuenta únicamente podrán ser utilizados por el Cliente mediante retiros en la red de oficinas del Banco, o a través de transferencias electrónicas hacia otra Cuenta de Ahorros del Banco o hacia cuentas bancarias de otras entidades financieras.
c) La red de oficinas del Banco, el Portal de Internet y la aplicación móvil del Banco son los únicos canales habilitados para el manejo de la Cuenta.
d) El Cliente puede consultar en cualquier momento las tasas, tarifas y demás condiciones de la **Cuenta de Ahorro Persona Natural** en las carteleras de la red de oficinas del Banco o a través de la página web www.bancopichincha.com.co
e) El canal gratuito habilitado para realizar retiros de la **Cuenta de Ahorro Persona Natural** es la red de oficinas del Banco a nivel nacional.
f) La **Cuenta de Ahorro Persona Natural** únicamente puede tener titularidad individual. Esta Cuenta no admite cotitularidad de ningún tipo.
g) La **Cuenta de Ahorro Persona Natural** permite la recepción de cheques, así como transferencias electrónicas o compras por internet.

Parágrafo Transitorio: Las Cuentas de Ahorros de Clientes Persona Natural que, a la fecha de entrada de vigencia de este Reglamento según lo indicado en el encabezado del documento, tuvieren la modalidad denominada "*Tradicional*" o cualquier otra modalidad con una denominación diferente a las denominaciones señaladas en los Artículos 28, 29, 30, 31 y 32 de este Reglamento, en adelante se denominarán "**Cuenta de Ahorro Persona Natural**" y se regirán bajo las condiciones señaladas en este Artículo 28, lo cual será previamente informado a los Clientes Persona Natural titulares de estas Cuentas en los plazos y a través de los medios establecidos por la normatividad vigente aplicable.

Artículo 29.- Cuenta de Ahorro Persona Jurídica: Cuenta de Ahorros a la que le son aplicables las disposiciones generales del presente Reglamento, y además las siguientes condiciones específicas que prevalecerán sobre las generales en caso de que se opongan:

a) Es una Cuenta de Ahorros a la vista, para uso exclusivo de personas jurídicas.
b) La **Cuenta de Ahorro Persona Jurídica** no tiene tarjeta débito habilitada. Los recursos depositados en la Cuenta únicamente podrán ser utilizados por el Cliente mediante retiros en la red de oficinas del Banco, o a través de transferencias electrónicas hacia otra Cuenta de Ahorros del Banco o hacia cuentas bancarias de otras entidades financieras.
c) La red de oficinas del Banco, el Portal de Internet y la aplicación móvil del Banco son los únicos canales habilitados para el manejo de la Cuenta.
d) El Cliente puede consultar en cualquier momento las tasas, tarifas y demás condiciones de la **Cuenta de Ahorro Persona Jurídica** en las carteleras de la red de oficinas del Banco o a través de la página web www.bancopichincha.com.co
e) El canal gratuito habilitado para realizar retiros de la **Cuenta de Ahorro Persona Jurídica** es la red de oficinas del Banco a nivel nacional.
f) La **Cuenta de Ahorro Persona Jurídica** únicamente puede tener titularidad individual. Esta Cuenta no admite cotitularidad de ningún tipo.
g) La **Cuenta de Ahorro Persona Jurídica** permite la recepción de cheques, así como transferencias electrónicas o compras por internet.

Parágrafo Transitorio: Las Cuentas de Ahorros de Clientes Persona Jurídica que, a la fecha de entrada de vigencia de este Reglamento según lo indicado en el encabezado del documento, tuvieren la modalidad denominada "*Tradicional*" o cualquier otra modalidad con una denominación diferente a las denominaciones señaladas en los Artículos 28, 29, 30, 31 y 32 de este Reglamento, en adelante se denominarán "**Cuenta de Ahorro Persona Jurídica**" y se regirán bajo las condiciones señaladas en este Artículo 29, lo cual será previamente informado a los Clientes Persona Jurídica titulares de estas Cuentas en los plazos y a través de los medios establecidos por la normatividad vigente aplicable.

Artículo 30.- Cuenta Pibank: Cuenta de Ahorros a la que le son aplicables las disposiciones generales del presente Reglamento, y además las siguientes condiciones específicas que prevalecerán sobre las generales en caso de que se opongan:

a) La **Cuenta Pibank** es una Cuenta de Ahorros asociada a la marca comercial **Pibank,** registrada y de titularidad del **Banco Pichincha S.A.** Por lo anterior, el Cliente entiende y acepta que está contratando el depósito con el **Banco Pichincha S.A.**, quien, para efectos de la presente modalidad de Cuenta, se podrá identificar como Banco o como **Pibank**.
b) Para efectos de atención al Cliente titular de la **Cuenta Pibank**, este podrá acudir a los canales dispuestos por **Pibank** o directamente ante el **Banco Pichincha S.A.**, entidad responsable de garantizar derechos de los consumidores financieros y asumir las responsabilidades de los productos que sean distribuidos bajo la marca **Pibank**. El Defensor del Consumidor Financiero del **Banco Pichincha S.A.** atenderá de igual forma los temas concernientes a los productos

distribuidos bajo la marca **Pibank**.

c) Es una Cuenta de Ahorros a la vista, para uso exclusivo de personas naturales.

d) El Cliente puede consultar en cualquier momento la tasa, tarifas y demás condiciones de la **Cuenta Pibank** en la página web **www.Pibank.co**

e) La apertura de la **Cuenta Pibank** puede realizarse únicamente a través de la página web **www.Pibank.co**, sin perjuicio de la facultad que tiene el Banco de habilitar otros canales digitales para realizar la apertura, lo cual será previamente informado al Cliente a través de la página web.

f) El Cliente únicamente podrá realizar depósitos en su **Cuenta Pibank** a través de transferencias electrónicas desde otra Cuenta de Ahorros del Banco o desde cuentas bancarias de otras entidades financieras habilitadas para ello. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tiene el Banco de habilitar otros Medios o Canales para realizar depósitos en la Cuenta, lo cual será previamente informado al Cliente a través de la página web.

g) La **Cuenta Pibank** no tiene tarjeta débito habilitada. Los recursos depositados en la Cuenta únicamente podrán ser utilizados por el Cliente a través de transferencias electrónicas hacia otra Cuenta de Ahorros del Banco o hacia cuentas bancarias de otras entidades financieras. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tiene el Banco de habilitar otros Medios o Canales para utilizar los recursos depositados en la Cuenta, lo cual será previamente informado al Cliente a través de la página web.

h) El canal gratuito habilitado para realizar retiros de la **Cuenta Pibank** serán las transferencias electrónicas hacia otra Cuenta de Ahorros del Banco o hacia cuentas bancarias de otras entidades financieras.

i) La **Aplicación Móvil de Pibank** es el único canal habilitado para el manejo de la Cuenta.

j) La **Cuenta Pibank** puede tener titularidad individual o cotitularidad alternativa de hasta dos (2) cotitulares. En el caso de cotitularidad alternativa, los dos (2) titulares tendrán los mismos derechos y obligaciones sobre la Cuenta, pudiendo disponer de los recursos o manejarla cada uno de forma independiente, o incluso cancelarla. La **Cuenta Pibank** no admite cotitularidad conjunta. Una vez abierta la Cuenta, no se podrá modificar su titularidad.

k) La **Cuenta Pibank** no registrará firmas autorizadas de terceros. El manejo de la Cuenta estará a cargo únicamente del titular individual o de los cotitulares alternativos, según corresponda.

l) La **Cuenta Pibank** no tiene cuota de manejo.

m) La **Cuenta Pibank** no permite la emisión o recepción de ningún tipo de cheque, ni tampoco sobregiros.

n) La **Cuenta Pibank** no requiere un monto mínimo de depósito para su apertura.

Artículo 31.- Cuenta Rendipropósito: Cuenta de Ahorros a la que le son aplicables las disposiciones generales del presente Reglamento, y además las siguientes condiciones específicas que prevalecerán sobre las generales en caso de que se opongan:

a) Es una Cuenta de Ahorros a la vista, para uso exclusivo de personas naturales.

b) La **Cuenta Rendipropósito** no tiene tarjeta débito habilitada. Los recursos depositados en la Cuenta únicamente podrán ser utilizados por el Cliente mediante retiros en la red de oficinas del Banco, o a través de transferencias electrónicas hacia otra Cuenta de Ahorros del Banco o hacia cuentas bancarias de otras entidades financieras.

c) La red de oficinas del Banco, el Portal de Internet y la aplicación móvil del Banco son los únicos canales habilitados para el manejo de la Cuenta.

d) El Cliente puede consultar en cualquier momento las tasas, tarifas y demás condiciones de la **Cuenta Rendipropósito** en las carteleras de la red de oficinas del Banco o a través de la página web www.bancopichincha.com.co.

e) El canal gratuito habilitado para realizar retiros de la **Cuenta Rendipropósito** es la red de oficinas del Banco a nivel nacional.

f) La **Cuenta Rendipropósito** únicamente puede tener titularidad individual. Esta Cuenta no admite cotitularidad de ningún tipo.

g) La **Cuenta Rendipropósito** requiere un monto mínimo inicial de depósito para su apertura, el cual podrá ser consultado por el Cliente en las carteleras de la red de oficinas del Banco o a través de la página web www.bancopichincha.com.co.
h) La **Cuenta Rendipropósito** permite la recepción de cheques, así como transferencias electrónicas o compras por internet.

Artículo 32.- Cuenta Rendimetas: Cuenta de Ahorros a la que le son aplicables las disposiciones generales del presente Reglamento, y además las siguientes condiciones específicas que prevalecerán sobre las generales en caso de que se opongan:

a) Es una Cuenta de Ahorros a la vista, para uso exclusivo de personas jurídicas.
b) La **Cuenta Rendimetas** no tiene tarjeta débito habilitada. Los recursos depositados en la Cuenta únicamente podrán ser utilizados por el Cliente mediante retiros en la red de oficinas del Banco, o a través de transferencias electrónicas hacia otra Cuenta de Ahorros del Banco o hacia cuentas bancarias de otras entidades financieras.
c) La red de oficinas del Banco, el Portal de Internet y la aplicación móvil del Banco son los únicos canales habilitados para el manejo de la Cuenta.
d) El Cliente puede consultar en cualquier momento las tasas, tarifas y demás condiciones de la **Cuenta Rendimetas** en las carteleras de la red de oficinas del Banco o a través de la página web www.bancopichincha.com.co.
e) El canal gratuito habilitado para realizar retiros de la **Cuenta Rendimetas** es la red de oficinas del Banco a nivel nacional.
f) La **Cuenta Rendimetas** únicamente puede tener titularidad individual. Esta Cuenta no admite cotitularidad de ningún tipo.
g) La Cuenta **Rendimetas** permite la recepción de cheques, así como transferencias electrónicas o compras por internet.

CAPÍTULO DÉCIMO
ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 33.- De conformidad con lo señalado en la ley 527 de 1999, el Decreto 333 de 2014 y demás normatividad modificatoria, concordante o complementaria, el Cliente autoriza que las comunicaciones electrónicas que se intercambien con el Banco mediante los diferentes canales dispuestos para ello, tengan plenos efectos de mensaje de datos, que sean almacenadas por el Banco, que puedan ser revisadas o auditadas por este último o por quien este designe para ello cuando lo considere pertinente, o que puedan ser tratadas para las finalidades definidas por el Banco, con la plena observancia del régimen legal de habeas data y/o de protección de datos personales.

Artículo 34.- Firma Electrónica. Con la aceptación de este Reglamento, el Clienta accede a, y está de acuerdo con, realizar transacciones, firmar el formulario de vinculación y firmar otras declaraciones y autorizaciones para la apertura y manejo de la Cuenta de Ahorros, de forma electrónica y/o digital. El método de firma electrónica y/o digital que utilizará el Cliente podrá ser un nombre de usuario y una contraseña. Luego de haberse registrado ante el Banco, todo lo que el Cliente acepte, incluso mediante clics, se entenderá consentido y firmado electrónica y/o digitalmente. El Banco podrá identificar al Cliente mediante preguntas de seguridad, contraseñas numéricas de un único uso - códigos OTP enviados mediante SMS a su teléfono móvil registrado o mediante su correo electrónico registrado, mediante su ubicación, dirección IP, huellas digitales o una foto de ellas, los datos de su computador o dispositivo móvil, sus fotografías o en general sus datos biométricos, o mediante un cálculo sobre cualquiera de sus datos o la mezcla de dos o más de ellos.

Artículo 35.- Aceptación. Con la solicitud, la firma del formulario de vinculación correspondiente y la apertura de la Cuenta de Ahorros, el Cliente manifiesta de manera inequívoca haber leído previamente, haber entendido en su totalidad y, por ende, aceptar de forma expresa e irrevocable este Reglamento, así como cualquier reforma que se haga del mismo previa autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Al aceptar este reglamento, el Cliente declara que el Banco le informó de manera previa, clara y completa todas las características y condiciones de la Cuenta de Ahorros, y que tiene plena capacidad legal para contratar el producto.

En caso de que el Banco realice cualquier reforma a este Reglamento, informará al Cliente sobre las modificaciones a través de su página web y/o a través de cualquier medio que estime pertinente, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que la Superintendencia Financiera de Colombia apruebe la reforma.