

Reglamento de Depósitos de Bajo Monto y Depósitos de Bajo Monto Inclusivos BANCAMÍA

CAPÍTULO I – GENERALIDADES

Artículo 1. OBJETO: El presente reglamento establece las condiciones de los Depósitos de Bajo Monto y Depósitos de Bajo Monto Inclusivos, en adelante DBM ofrecidos por BANCAMÍA, en virtud de los cuales las personas naturales, mediante un trámite simplificado de apertura, adquieren la facultad de depositar sumas de dinero y recibir depósitos por concepto de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano; o recibir desembolsos de créditos (siempre que éstos no superen el saldo máximo del DBM de acuerdo con las normas vigentes), y disponer de esas sumas cuando así lo requieran.

Parágrafo. En el caso en que el titular del DBM sea una persona natural perteneciente al nivel 1 del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales -SISBÉN-, desplazados inscritos en el Registro Único de Población Desplazada o beneficiarios de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano, este se denominará Depósito de Bajo Monto Inclusivo, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Artículo 2. TITULARIDAD: Toda persona natural, de forma individual, podrá ser titular en BANCAMÍA de un (1) sólo DBM, siempre y cuando cumpla las exigencias internas y legales vigentes para el efecto.

Artículo 3. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO Y ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO: El DBM que se reglamenta por este documento se entiende perfeccionado con la recepción de una suma de dinero o con el desembolso de un crédito, caso este último que será el resultado de la elección del consumidor financiero, para lo cual cada interesado deberá solicitar expresamente el producto. El presente Reglamento se entiende conocido y aceptado por el depositante, siempre que él haya: (i) solicitado el producto; (ii) recibido un ejemplar de este documento a través de cualquiera de los medios dispuestos para ello por BANCAMÍA y que en todo caso estará permanentemente disponible para consulta y descarga de los clientes en la página web de la Entidad y (iii) realizado o recibido un depósito de dinero o subsidio gubernamental a su favor.

Artículo 4. LÍMITES, VALORES MÍNIMOS Y MÁXIMOS: El DBM no tendrá saldos mínimos. El saldo máximo de depósitos, así como el monto de las operaciones débito que sean realizadas en un mes calendario no podrá exceder en ningún momento de ocho (8) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (excluyendo subsidios estatales y desembolsos de Créditos de Bajo Monto), o el límite que sea establecido en las normas vigentes.

Bancamía controlará que los DBM no excedan dichos límites de saldo y operaciones débito. Sin embargo, en caso que se lleguen a superar, BANCAMÍA bloqueará el DBM y en consecuencia no admitirá nuevos depósitos ni retiros, hasta tanto se surta el procedimiento ordinario de apertura, de acuerdo con las normas vigentes, sin perjuicio de lo cual los depósitos continuarán devengando los intereses a la tasa vigente.

En todo caso, los depósitos recibidos que correspondan a recursos provenientes de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano o los desembolsos de créditos de bajo monto otorgados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia no serán tenidos en cuenta para calcular este saldo máximo.

Adicionalmente, y como medida de protección de los recursos de sus clientes, BANCAMÍA podrá establecer el tope mínimo y máximo de transferencias, retiros en efectivo o en cheque, ya sea por parte del titular del DBM o su autorizado, así como el tope de disponibilidad de fondos por medios electrónicos o de audio. En todo caso, tales límites serán permanentemente informados al público a través de medios idóneos tales como las carteleras de información al público dispuestas en las oficinas, y la página web de la Entidad.

CAPÍTULO II – APERTURA DEL DBM

Artículo 5. APERTURA: Toda persona que desee ser titular de un DBM en BANCAMÍA podrá realizar su apertura mediante trámite simplificado, a través de Banca móvil, Call Center, Oficinas de atención al público y los demás canales que a futuro de manera expresa habilite BANCAMÍA, lo cual será informado a través de su página web; y deberá cumplir los requisitos que la ley y la normatividad interna exijan, diligenciado y suministrando la información que BANCAMÍA requiera, incluyendo algunos datos de su documento de identidad.

Artículo 6. APERTURA POR TERCEROS: Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, las personas que deseen abrir un DBM por cuenta de un tercero, deberán acreditar la calidad en la que actúan aportando los documentos que los faculten para realizar dicho trámite; pudiendo BANCAMÍA en tales casos exigir que, por razones de seguridad de los recursos depositados y/o conocimiento del cliente, el titular del DBM se presente en la oficina sede antes de autorizar cualquier retiro.

Artículo 7. APERTURA A NOMBRE DE MENORES: Los menores de edad no podrán ser titulares de DBM en BANCAMÍA.

CAPÍTULO III – ADMINISTRACIÓN DE LOS DBM

Artículo 8. PERSONAS AUTORIZADAS PARA REALIZAR DEPÓSITOS: BANCAMÍA aceptará los depósitos que haga cualquier persona a un DBM a través de cualquiera de los canales, medios e instrumentos que BANCAMÍA ponga a disposición, los cuales se encuentran descritos en el presente Reglamento y serán debidamente informados a través de la página web de la Entidad.

Artículo 9. CONSIGNACIONES EN CHEQUE: Los depósitos en cheque sólo serán efectivos a partir del momento en que sean pagados. Así las cosas, no obstante el otorgamiento del comprobante de la consignación realizada, BANCAMÍA no acreditará el valor del cheque en el DBM, y por lo tanto no reconocerá intereses sobre esa suma, hasta tanto el título sea efectivamente pagado.

Artículo 10. CHEQUES DE OTRAS PLAZAS: BANCAMÍA se encuentra facultada para aceptar o rechazar consignaciones de cheques provenientes de localidades diferentes a aquella que es sede del DBM receptor. En todo caso, de aceptarlas, el titular del DBM asumirá el costo de la comisión vigente para esta clase de transacciones.

Artículo 11. CHEQUES DEVUELTOS: En caso que un cheque resulte devuelto, BANCAMÍA avisará tal circunstancia al titular del DBM en cuyo favor se hubiere consignado, y a partir de ese momento será responsabilidad exclusiva de éste retirarlo y adelantar las acciones adicionales que considere adecuadas. En todo caso, si por alguna razón se hubiere acreditado al DBM el valor del cheque devuelto, BANCAMÍA podrá debitar dicha suma ya sea del mismo DBM o de cualquier otro depósito a la vista o a término (al vencimiento de éste) del que sea titular la misma persona.

Artículo 12. TRANSACCIONES, CANALES Y MEDIOS DE MANEJO: El titular de un DBM, podrá consignar o transferir sumas de dinero, recibir depósitos por concepto de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano, recibir el desembolso de un crédito, realizar pagos y retiros.

Para la realización de las operaciones antes descritas, el titular deberá identificarse adecuadamente con su documento legal de identificación o realizar el proceso de autenticación a través de los canales dispuestos por BANCAMÍA para ello (Banca Móvil, Oficina Virtual, Corresponsales, Oficinas Físicas, y los demás que a futuro se habiliten, lo cual será informado a través de su página web), y cumplir las demás seguridades exigidas en cada uno de ellos.

Los DBM no tendrán medios de manejo asignados (tarjetas débito, libretas, etc.). Las transacciones se realizarán directamente en los canales habilitados, los cuales entregarán o enviarán al titular el respectivo comprobante.

Las condiciones o reglamentos para el uso de cada canal estarán disponibles en el respectivo canal, en las carteleras de información al público dispuestas en las oficinas físicas y en la página web de la Entidad.

Artículo 13. RETIROS A TRAVÉS DE AUTORIZADO: Para retiros u otras transacciones a través de un tercero autorizado, el titular del DBM deberá tener registrada su firma en Bancamía, otorgar un poder con todas las formalidades legales, en donde especifique la persona y la transacción autorizada, y se cumplan las demás condiciones que BANCAMÍA disponga según el caso. BANCAMÍA podrá realizar, en aras de la seguridad de los recursos de sus clientes, todas las gestiones que considere necesarias para confirmar la validez de la autorización presentada.

Artículo 14. RETIROS EN CHEQUE: BANCAMÍA fijará el monto a partir del cual un retiro se pagará en cheque, así como las restricciones de seguridad y negociabilidad con que los cheques sean girados.

Artículo 15. EXIGENCIA DE AVISO ANTICIPADO PARA RETIROS: BANCAMÍA se reserva el derecho de exigir un aviso anticipado hasta de sesenta (60) días hábiles para autorizar la realización de cualquier retiro.

Artículo 16. HORARIO DE CONTABILIZACIÓN: Las transacciones que se realicen contra un DBM serán contabilizadas por BANCAMÍA inmediatamente, salvo que las mismas se hayan realizado en horarios adicionales, caso en el cual serán contabilizadas el día hábil inmediatamente siguiente; o que se hayan realizado en campo, caso en el cual serán contabilizadas como máximo el mismo día. Lo anterior sin perjuicio de lo previsto para consignaciones en cheque.

Artículo 17. AUTORIZACIÓN PARA BLOQUEAR EL DBM Y REALIZAR AJUSTES: El titular del DBM autoriza a BANCAMÍA para bloquear el producto y realizar los ajustes contables a que haya lugar en los siguientes eventos:

1. Cuando el titular hubiere retirado o transferido sumas de dinero en exceso del que realmente le pertenece. En estos casos, el titular se compromete a reembolsar la suma correspondiente de manera inmediata, y de no hacerlo, sin perjuicio de las acciones legales que BANCAMÍA instaure, reconocerá intereses de mora sobre estas sumas a la tasa máxima que sea permitido cobrar.

2. Cuando por errores originados en quien realiza la transacción o en BANCAMÍA, se depositen en el DBM dineros no pertenecientes a su titular.
3. Cuando el DBM sea objeto de investigaciones adelantadas ya sea directamente por BANCAMÍA o por cualquier autoridad competente para esclarecer posibles irregularidades en ella presentadas.
4. Cuando una autoridad competente así lo ordene.

En los anteriores casos, BANCAMÍA se pondrá en contacto con el cliente para solicitarle aclarar la situación y desbloquear el producto.

Artículo 18. EXTRACTOS: Mensualmente o con la periodicidad que posteriormente se pacte con los clientes, BANCAMÍA pondrá a disposición de éstos un extracto con el detalle de las transacciones realizadas durante el respectivo periodo y los intereses devengados cuando a ello haya lugar. Este extracto podrá ser recogido por los clientes en la oficina sede del DBM o descargado a través de los canales que se habiliten para ello, lo cual será informado a través del respectivo canal o de la página web de la Entidad.

CAPÍTULO IV – DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 19. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TITULARES: Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones de este Reglamento o en la ley, serán derechos y obligaciones de todo titular de un DBM en BANCAMÍA los siguientes:

- a) Recibir el producto DBM y los servicios conexos al mismo con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas.
- b) Recibir giros o transferencias de dineros del exterior de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- c) Tener a su disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias del producto DBM y los servicios conexos al mismo, que sea tal que le permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios similares ofrecidos en el mercado.
- d) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de BANCAMÍA.
- e) Recibir una adecuada educación respecto de la forma en que se instrumenta el producto DBM de BANCAMÍA y los servicios conexos al mismo que esta Entidad pueda ofrecer; los costos que se generan sobre los mismos; sus derechos y obligaciones como titular; los mercados y tipo de actividad que desarrolla esta Entidad; así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- f) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante BANCAMÍA, el Defensor del Consumidor Financiero, y la Superintendencia Financiera de Colombia.
- g) Informarse sobre las condiciones del producto y los servicios conexos, indagando sobre sus condiciones generales, es decir, sus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables.
- h) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta BANCAMÍA sobre el manejo de los DBM y sus servicios conexos, en particular las relacionadas con las condiciones y medidas de seguridad para la realización de transacciones a través de los distintos canales.

Artículo 20. OBLIGACIONES ESPECIALES DE BANCAMÍA: Sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones de este Reglamento o en la ley, serán obligaciones especiales de BANCAMÍA las siguientes:

- a) Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero.

- b) Entregar el producto o prestar los servicios conexos en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el titular, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro del mismo.
- c) Suministrar información comprensible y transparente, clara, veraz, y oportuna acerca de las condiciones y características de los DBM, los servicios conexos al mismo y el presente Reglamento.
- d) Mantener los documentos que soporten la relación contractual a disposición del respectivo cliente y suministrarle copia cuando lo requiera.
- e) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al titular, y tener a disposición de éste por el término legal necesario, los comprobantes o soportes de las transacciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la Entidad.
- f) Guardar la reserva de la información suministrada por el titular y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- g) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el titular así lo solicite.
- h) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los titulares.
- i) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para brindar una atención eficiente y oportuna a los clientes.
- j) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de su DBM.
- k) Incluir en su página de Internet un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- l) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta señale, el precio de los servicios conexos al DBM que se ofrezcan de manera masiva; y divulgar esta información de manera permanente en sus oficinas, los cajeros de su red y en su página de Internet.
- m) Dar a conocer a los clientes, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- n) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- o) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante cualquier modalidad.
- p) No requerir al titular información que ya repose en los archivos del Banco, sin perjuicio de la obligación de aquel de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad o este Reglamento le sea requerida.

CAPÍTULO V – INTERESES

Artículo 21. MONTOS PARA LIQUIDACIÓN DE INTERESES: Todos los recursos que reposen en un DBM en BANCAMÍA recibirán intereses. BANCAMÍA podrá fijar montos a partir de los cuales reconocerá una determinada tasa de interés. En todo caso, dichos montos serán informados previamente al público en general y particularmente a los titulares de BANCAMÍA a través de medios idóneos, tales como las carteleras de información dispuestas en las oficinas de atención al público, los extractos bancarios, o la página web de la Entidad.

Artículo 22. LIQUIDACIÓN Y PAGO DE INTERESES: BANCAMÍA liquidará intereses mensualmente sobre el promedio mensual de los saldos diarios en el DBM, a la tasa que fije e informe al público periódicamente a través de las carteleras de información al público fijadas en las oficinas del Banco y en su página web. En todo caso, la suma correspondiente a intereses se abonará en el DBM el último día hábil de cada mes.

Artículo 23. RETENCIÓN EN LA FUENTE: Teniendo en cuenta que los ingresos correspondientes a intereses abonados en el DBM pueden ser objeto de impuesto de renta, BANCAMÍA en cumplimiento de las normas legales aplicables, deducirá en cada pago de intereses la suma correspondiente a la retención en la fuente de dicho impuesto.

CAPÍTULO VI – TERMINACIÓN

Artículo 24. VIGENCIA Y TERMINACIÓN UNILATERAL: Los DBM se entienden constituidos a un término indefinido. No obstante lo anterior, el titular podrá cerrarlo de manera unilateral en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión; y BANCAMÍA, por su parte, sólo podrá cerrarlo unilateralmente y sin otorgar un preaviso cuando se presente una causa objetiva y razonable, dentro de las cuales se encuentran los siguientes casos:

1. Cuando el titular haya suministrado a BANCAMÍA información falsa, inexacta o que no se pueda verificar; o cuando deje pasar un (1) año o más tiempo sin actualizar la información que le haya suministrado previamente al Banco; o cuando no aporte oportunamente la información adicional que en un momento dado BANCAMÍA le solicite.
2. Cuando el titular, la actividad generadora de sus ingresos, o el sector de la economía al que éste pertenece deje de estar comprendida dentro del nicho de mercado en el que BANCAMÍA desea incursionar.
3. Cuando la actividad generadora de los ingresos del titular genere señales de alerta en cuanto a los riesgos bancarios no tolerables por BANCAMÍA; o cuando sobre el DBM se realicen operaciones en circunstancias, valores y naturaleza que no correspondan a la actividad económica del titular y que no se justifiquen a satisfacción de la Entidad.
4. Cuando alguna autoridad competente adelante investigaciones o controles relacionados con hechos ilícitos presuntamente realizados por el titular.
5. Cuando el titular no realice sobre el DBM transacción alguna o el DBM permanezca sin fondos por un periodo igual o superior a seis (6) meses continuos.
6. Cuando el titular incumpla cualquiera de las previsiones contenidas en el presente reglamento.
7. Cuando ocurra la muerte del titular del DBM.
8. Cuando BANCAMÍA modifique el presente reglamento y el titular manifieste no estar de acuerdo con la modificación.
9. Cuando se presente otro hecho que vaya en contra del correcto manejo del DBM, en perjuicio de BANCAMÍA, del sistema financiero o del público en general.
10. Cuando el titular sea incluido en las listas publicadas por la Oficina de Control de Activos del Exterior del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos "OFAC" comúnmente llamada "Lista Clinton", en la lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (ONU) o en cualquier otra de igual o similar naturaleza, nacional o internacional de carácter vinculante. También tendrá igual facultad cuando el titular haya sido incluido en alguna lista de control como, en la que se publiquen los datos de personas condenadas por las autoridades nacionales o internacionales por los delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo o por cualquier delito subyacente de los dos anteriores.
11. En los demás casos previstos por la ley.

El titular podrá solicitar por escrito que el Banco le informe las razones que originan el cierre unilateral de su DBM. Para los efectos previstos en los numerales 2 y 3 del presente

artículo, BANCAMÍA establecerá dentro de sus políticas internas los segmentos de mercado en los cuales desarrollará su actividad.

En todo caso, ocurrido el cierre de un DBM, los fondos existentes serán trasladados por el Banco a la cuenta del Plan Único de Cuentas que corresponda según el motivo de la terminación, y permanecerán allí, a disposición del titular sin devengar interés alguno, hasta tanto éste se presente en una oficina de BANCAMÍA a retirar el saldo.

CAPÍTULO VII - DISPOSICIONES VARIAS

Artículo 25. MODIFICACIONES: El presente Reglamento podrá ser modificado en cualquier momento a raíz de nuevas disposiciones legales que afecten su contenido; de Acuerdos Interbancarios a los que se adhiera este Banco y que regulen este tipo de depósitos; o por nuevas definiciones del producto al interior de BANCAMÍA. En estos casos, la modificación será previamente autorizada por la Junta Directiva de BANCAMIA e informada al titular del DBM bien sea a través de las carteleras de información al público fijadas en las oficinas del Banco; su página web; comunicación escrita a la última dirección electrónica o física registrada por el titular (caso en el cual se conservará la constancia de su envío); o por cualquier otro medio idóneo que se desarrolle en el futuro, con una antelación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha en la que entrará a regir la modificación, de tal manera que si el titular no manifiesta lo contrario en dicho periodo, se entenderá que ha aceptado las nuevas condiciones.

Artículo 26. COSTOS Y TARIFAS: Con sujeción a las normas aplicables, BANCAMÍA podrá cobrar los servicios que le preste al titular en relación con su DBM, tales como el suministro de medios de manejo, consultas, retiros, transferencia de fondos por los distintos canales, copias de extractos, débitos automáticos, y otras transacciones relacionadas con dicho DBM.

BANCAMÍA determinará autónomamente los servicios que serán objeto de cobro, así como la periodicidad de pago y el costo o tarifa de los mismos, información que permanecerá a disposición del público a través de medios idóneos tales como las carteleras de información dispuestas en las oficinas de atención al público y en la página web de la Entidad. En caso de aumento en tales costos o tarifas, BANCAMÍA avisará al público sobre la modificación por lo menos con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha a partir de la cual comenzarán a regir o con la anticipación que las disposiciones legales señalen.

Los cobros que así se determinen podrán ser debitados por BANCAMIA del DBM, y en todo caso se registrarán en el extracto correspondiente.

En todo caso, BANCAMÍA mantendrá habilitado al menos un canal gratuito para la realización de retiros.

Artículo 27. CAMBIO DE OFICINA SEDE: De conformidad con sus proyecciones comerciales, BANCAMÍA podrá abrir nuevas oficinas o cerrar las ya existentes. Por lo anterior, y con el fin de brindar mayor facilidad para sus clientes, los DBM podrán cambiar de oficina sede. En todo caso, los cambios de oficina sede se harán previo aviso escrito enviado al titular con una antelación no inferior al término que para el efecto señalen las normas vigentes o en su defecto con una antelación mínima de quince (15) días hábiles, de tal manera que él pueda manifestar si está o no de acuerdo con la determinación. El aviso será enviado a la última dirección física o electrónica o número celular del titular registrado en el Banco.

Artículo 28. ENTREGA DE SALDOS DE CLIENTES FALLECIDOS: En caso que ocurra la defunción del titular de un DBM, BANCAMÍA entregará el saldo existente a los sucesores de éste, con o sin juicio o trámite notarial previo de sucesión, siguiendo para el efecto los parámetros legales vigentes y las políticas y procedimientos que haya previsto BANCAMÍA en el sentido de acreditar a satisfacción de la Entidad tanto el fallecimiento del titular, como la condición de herederos o cónyuge o compañero(a) permanente, según el caso, y se otorguen las demás seguridades que para el efecto se consideren convenientes.

Artículo 29. ÓRDENES DE EMBARGO: Las sumas depositadas en un DBM son inembargables hasta concurrencia de la suma prevista como inembargable en la ley. En todo caso, de recibir una orden de embargo que vaya en contravía de las disposiciones legales aplicables, BANCAMÍA deberá cumplirla, sin perjuicio de informar a la autoridad respectiva sobre el monto que de acuerdo con ley es inembargable.

Artículo 30. SEGURO DE DEPÓSITOS: Las sumas depositadas en los DBM de BANCAMÍA están amparadas por el Seguro de Depósitos administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, hasta por el monto que determinen las disposiciones legales vigentes sobre el particular.

Artículo 31. RESERVA BANCARIA: La información relacionada con el DBM en sí mismo y con sutitular, que de conformidad con las normas aplicables sea considerada como privada, hace parte de la Reserva Bancaria. En consecuencia, BANCAMÍA no revelará esa información a terceros, salvo que medie una autorización del cliente, de la ley, o una orden impartida por una autoridad competente.

La información de los titulares será tratada por BANCAMÍA de acuerdo con lo previsto en su Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual permanecerá publicada en su página web.

Artículo 32. GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS: De conformidad con las disposiciones legales aplicables, los DBM se encuentran exentos del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF), según lo señalado en los numerales 25 y 27 del artículo 879 del Estatuto Tributario, y limitados en los términos del parágrafo 4 del artículo 879 del Estatuto Tributario. En consecuencia, la exención aplicará únicamente en el caso que el DBM pertenezca a un único y mismo titular que sea una persona natural, en retiros hasta por 65 UVT por mes.

Artículo 33. PROTECCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE: Con el fin de suministrar y recibir información relacionada con el DBM, así como de resolver las peticiones, quejas o reclamos que el titular pueda tener en relación con la misma, BANCAMÍA dispondrá de un área que se encargará de mantener contacto con los ahorradores ya sea para darles a conocer información relevante respecto del DBM; o para recibir y canalizar al interior del Banco la información que ellos suministren respecto de aquella. Para tales efectos, BANCAMÍA mantendrá al servicio de sus clientes al menos una línea telefónica nacional gratuita cuyo número podrá ser consultado en todo momento en la página web de la Entidad. Igualmente, BANCAMÍA mantendrá habilitado en su página web un enlace para ser contactada por ese medio por todos los interesados. Así mismo, se encargará de tramitar y dar respuesta en los términos legales a todas las solicitudes escritas o verbales que el cliente manifieste. Adicionalmente, el cliente podrá dirigir sus quejas o reclamos al Defensor del Consumidor Financiero de BANCAMÍA, cuyos datos de contacto serán permanentemente informados a través de medios idóneos tales como las carteleras de información dispuestas en las oficinas de atención al público, la página web de la Entidad, los extractos bancarios, y cualquier otro medio que la ley o BANCAMÍA consideren

adecuados. Para efectos de cualquier reclamación, el cliente deberá aportar las pruebas, comprobantes o documentos que acrediten sus afirmaciones, de tal manera que el caso se pueda valorar adecuadamente. Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero serán de obligatorio cumplimiento para la Entidad.

Artículo 34. LAVADO DE ACTIVOS: El titular del DBM o su apoderado, se obliga a suministrar los soportes, documentos y actualizar la información sobre el origen de sus recursos en el momento que BANCAMÍA lo requiera, de conformidad con lo establecido por las normas relativas a la Administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. De igual forma, el titular se obliga a adoptar las medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que en la realización de sus negociaciones y/o actuaciones de todo tipo, pueda ser utilizado como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a dichas actividades o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas.