

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- j) Indicar que la cuenta será remunerada e informar el período de pago, especificando la tasa de interés en términos efectivos anuales.
- k) Las condiciones para interponer quejas o reclamos, sea ante la entidad, ante el defensor del cliente o ante la Superintendencia Financiera de Colombia;
- l) Señalar los datos y condiciones para comunicarse con el defensor del cliente de la entidad;
- m) Los canales disponibles para la atención de consultas sobre el manejo de la cuenta;
- n) Las medidas de seguridad que deberán tener en cuenta para la realización de las operaciones por cada canal, así como el procedimiento para el bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de estas cuentas;
- o) Los mecanismos de control de fraude que las entidades ofrezcan a sus clientes, así como el costo de dicho servicio;
- p) Informar los demás beneficios adicionales que la entidad establezca; y
- q) Cualquier modificación de las condiciones anteriormente señaladas.

6. Trámite simplificado para la apertura de cuentas de ahorro

Tratándose de cuentas de ahorro que cumplan con las siguientes características:

- (i) Dirigidas únicamente a personas naturales;
- (ii) Con límites a las operaciones débito por un monto que no supere en el mes calendario **tres (3)** salarios mínimos legales mensuales vigentes;
- (iii) Cuyo saldo máximo no exceda, en ningún momento, ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes; y
- (iv) Que el cliente sólo tenga una cuenta de ahorro con estas características en **la respectiva entidad**.

Los establecimientos de crédito deberán observar las disposiciones especiales establecidas en el presente numeral y aquellas previstas en el Título Primero, Capítulo Décimo Primero de la Circular Básica Jurídica "Instrucciones en materia de administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo".

En lo no previsto en estas normas, las entidades deberán atender las disposiciones legales, así como las instrucciones generales impartidas por esta Superintendencia para las cuentas de ahorro.

Las excepciones y reglas especiales previstas en el presente numeral, aplicarán únicamente en el evento en que las cuentas de ahorro con trámite simplificado cumplan las características aquí establecidas. En caso contrario, los establecimientos de crédito deberán:

- (i) **Atender las instrucciones generales en materia de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo previstas en el Título I, Capítulo Décimo Primero de la Circular Básica Jurídica, en particular, aquellas relacionadas con los procedimientos necesarios para realizar un pleno conocimiento e identificación de sus clientes; y**
- (ii) **Cumplir todos los requerimientos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, previstos en el Título I, Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.**

6.1. Condiciones especiales para el trámite simplificado de apertura de cuentas de ahorro

Para efectos de realizar la apertura de las cuentas de ahorro con trámite simplificado, los establecimientos de crédito deberán contar como mínimo con la siguiente información contenida en el documento de identidad de los clientes: el nombre completo, el número **de identificación** y la fecha de expedición **del respectivo** documento.

En todo caso, las entidades vigiladas deberán establecer procedimientos para verificar el contenido y veracidad de la información del cliente. Para las cuentas de ahorro de que trata el presente numeral, no será necesario conservar tarjetas de registro de firmas ni recolectar huellas dactilares.

6.2. Información a los consumidores financieros

En virtud de lo previsto en el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los establecimientos de crédito deberán informar claramente a los consumidores financieros todas las características y restricciones aplicables a las cuentas de ahorro con el trámite simplificado, así como los efectos de su incumplimiento.

De otra parte, las entidades deberán suministrar a los clientes, a través de mecanismos adecuados, información clara, completa y oportuna, antes y durante la vigencia del contrato, sobre los medios y canales habilitados por la entidad para la realización de operaciones y transacciones.

6.3. Extractos

Tratándose de las cuentas de ahorro a que se refiere el presente numeral no será necesario que las entidades vigiladas envíen físicamente los extractos; sin embargo, deberán poner a disposición de los clientes los extractos o estados de cuenta, a través de los mecanismos que establezcan para el efecto.

En todo caso, las entidades deberán informar oportuna y claramente a los consumidores financieros dónde, cómo y cuándo pueden acceder a esta información. Igualmente, tales mecanismos deberán permitir que el cliente consulte la información correspondiente a la tasa **de interés** efectiva reconocida por las entidades sobre el saldo durante el período cubierto, **cuando a ello hubiere lugar**, los movimientos de la cuenta, la periodicidad y forma de liquidar los rendimientos, así como los cambios que se presenten respecto de esta información.

6.4. Instrucciones especiales respecto de la administración de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y de riesgo operativo

Tratándose de las cuentas de ahorro abiertas con el trámite simplificado de que trata el presente numeral, los establecimientos de crédito deberán adoptar mecanismos especiales en sus sistemas de administración de riesgos, de manera que les permitan administrarlos, considerando las características particulares de estas cuentas.

En este sentido podrán:

- a) Establecer un número y monto máximo de transacciones y operaciones permitidas para conservar las características previstas en el presente numeral;
- b) Limitar los canales a través de los cuales se pueden realizar dichas transacciones y operaciones; y
- c) Las demás que se consideren necesarias.

En todo caso, cuando el saldo máximo de las cuentas de ahorro con trámite simplificado no exceda en ningún momento tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes, se extenderá la aplicación de las instrucciones especiales para la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo establecidas para los depósitos de dinero electrónico en el numeral 7.7 del presente capítulo.

6.5. Instrucciones especiales en materia de seguridad y calidad para la realización de operaciones

Las entidades vigiladas deberán observar las disposiciones generales previstas en el Título I, Capítulo Décimo Segundo "Requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones", con excepción de los siguientes requerimientos:

- a) La personalización de las condiciones bajo las cuales se les prestarán los servicios, a la que se refiere el numeral 3.1.9. del Título I Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.
- b) La posibilidad de manejar una contraseña diferente para cada uno de los instrumentos o canales prevista en el numeral 3.1.10. del Título I Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.
- c) La elaboración del perfil de las costumbres transaccionales de los clientes dispuesta en el numeral 3.1.13. del Título I Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.
- d) La generación y entrega de soportes en los eventos en que se realicen donaciones, de que trata el numeral 3.3.4. del Título I Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.
- e) La información y capacitación a los clientes sobre las medidas de seguridad, así como la constancia del cumplimiento de esta obligación, prevista en los numerales 3.3.8. y 3.4.4. del Título I Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.
- f) El establecimiento de las condiciones sobre las cuales los clientes van a ser informados en línea acerca de las operaciones realizadas con sus productos, de que trata el numeral 3.4.3. del Título I Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.
- g) La entrega de constancias y paz y salvos sobre productos cancelados a los que se refiere el numeral 3.4.8. del Título I Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.
- h) La emisión de tarjetas personalizadas señalada en el numeral 6.9. del Título I Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.
- i) Ofrecer tarjetas débito que manejen internamente los mecanismos fuertes de autenticación de que trata el numeral 6.11. del Título I Capítulo Décimo Segundo de la Circular Básica Jurídica.

Sin embargo, los anteriores requerimientos podrán ser implementados por las entidades vigiladas, atendiendo el análisis del sistema de administración de riesgo operativo y las medidas de protección al consumidor financiero que se adopten para este trámite.

6.6. Terminación de las cuentas

Si al momento de terminar el contrato de las cuentas de que trata el presente numeral el saldo supera **tres (3)** salarios mínimos legales mensuales vigentes, los establecimientos de crédito deberán realizar todos los procedimientos generales previstos en las normas vigentes para efectuar el diligenciamiento del formulario de vinculación.