

## REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE RECAUDO EN OFICINAS CON ABONO EN CUENTA

---

El presente reglamento tiene como objeto dar a conocer los términos y condiciones bajo los cuales el BANCO GNB SUDAMERIS S.A., (en adelante el “BANCO”), prestará el Servicio de Recaudo con abono en la cuenta del CLIENTE, a través de su Red de Oficinas.

### 1. CAPÍTULO PRIMERO - DEFINICIONES.

Para los efectos del presente reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

**1.1. Anexo Operativo:** Es el documento que hace parte integrante del presente reglamento y en el que se establecen las condiciones operativas, técnicas y económicas en las cuales se prestará el servicio de recaudo.

**1.2. Banco:** Es el BANCO GNB SUDAMERIS S.A.

**1.3. Cliente:** Es la persona natural o jurídica, titular de la Cuenta de Ahorros o Corriente, en la cual se realizará el abono de los dineros recaudados y que solicita la prestación del servicio de recaudo.

**1.4. Horario de Atención al Público:** Son los períodos de tiempo durante un día, en los cuales el BANCO presta servicio y que se encuentran debidamente aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**1.5. Horario Adicional:** Son los períodos de tiempo los días sábados o domingos, establecido para unas Oficinas en particular y en las cuales el BANCO presta servicio y que se encuentran debidamente aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**1.6. Horario Extendido:** Son los períodos de tiempo de lunes a viernes, por fuera del HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, establecidos para unas oficinas en particular, en las cuales el BANCO presta servicio y se encuentran debidamente aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**1.7. Nota Crédito:** Es la constancia del abono de dineros a la Cuenta Corriente o de Ahorros realizado por el BANCO, producto del recaudo que realiza.

**1.8. Nota Débito:** Es la constancia del descuento de una suma de dinero realizado por parte del BANCO, en una Cuenta Corriente o de Ahorros del CLIENTE, en desarrollo del servicio de recaudo, por concepto de Cheques que resulten impagados o por el cobro de comisiones pactadas entre el CLIENTE y el BANCO.

**1.9. Usuarios:** Son las personas a las cuales el CLIENTE les suministra bienes y/o servicios, que dan lugar a los pagos que constituyen el objeto del servicio de recaudo.

### 2. CAPÍTULO SEGUNDO - CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El BANCO prestará el servicio de recaudo a través de sus Oficinas bien sea a nivel nacional o nivel local si fuere el caso, en días y horas de atención al público incluyendo los HORARIO ADICIONAL y HORARIO EXTENDIDO, cuando los hubiere, de los valores provenientes de los pagos correspondientes a los servicios prestados por el CLIENTE a sus USUARIOS y realizará el abono en línea de los valores recaudados en la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente que para tal efecto tiene el CLIENTE en el BANCO. Las condiciones detalladas para la prestación del servicio, así como el tipo y número de cuenta en la cual se efectuará el abono de los valores recaudados, serán estipulados en documento separado denominado [ANEXO OPERATIVO](#) que hace parte integrante del presente reglamento.

### 3. CAPÍTULO TERCERO - CONDICIONES DEL RECAUDO.

**3.1. Constancias de Pago:** Todo recibo de pago para que tenga validez deberá llevar anexo la tirilla de pago generada por el sistema del BANCO y el sello de recibido. El BANCO solo estará obligado a recibir los pagos que realicen los USUARIOS del CLIENTE, siempre que estos se efectúen en los formatos diseñados para tal efecto, los cuales deberán ser divulgados por el CLIENTE entre sus USUARIOS. Adicionalmente, los pagos se podrán realizar a través de los canales alternos habilitados por el BANCO, según lo acordado con el CLIENTE, tal como consta en el ANEXO OPERATIVO.

**3.2. Recepción de Pagos y Abono en Cuenta:** El BANCO recibirá los pagos efectuados por los USUARIOS del CLIENTE, que se realicen dentro del HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO fijado por el BANCO y dentro de las fechas de vencimiento estipuladas por el CLIENTE. Los recaudos diarios que realice el BANCO deberán ser acreditados el mismo día a favor del CLIENTE, en la Cuenta de Ahorros y/o Corriente estipulada en el ANEXO OPERATIVO para tal fin. Los pagos por recaudo que

## REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE RECAUDO EN OFICINAS CON ABONO EN CUENTA

---

el BANCO reciba en HORARIO ADICIONAL se realizan en línea, pero quedan en el extracto del cliente con fecha del día hábil siguiente. El BANCO no asume responsabilidad por los pagos extemporáneos realizados por los USUARIOS del CLIENTE, cuando en las facturas o recibos de pago con lectura de código de barras no se encuentre la fecha de vencimiento y el CLIENTE no haya solicitado la validación de la fecha de vencimiento. Para el recaudo en moneda extranjera, sólo estará habilitado el recaudo en oficinas del BANCO determinadas previamente con el CLIENTE, tal como consta en el anexo operativo.

**3.3. Formas de Pago:** El BANCO recibirá, para el pago de los recibos objeto del servicio, los siguientes medios: (1) dinero en efectivo en moneda legal, (2) dinero en efectivo en moneda extranjera (sólo en dólares de los Estados Unidos de América o Euros), (3) cargo en Cuenta Corriente o de Ahorros del BANCO O FIC de Servivalores GNB Sudameris S.A. - Comisionista de Bolsa o Servitrust GNB Sudameris S.A., (4) Cheques de Canje y de Gerencia, de la misma plaza en la cual se realiza el recaudo o que sean considerados canje local girados a favor del CLIENTE. La forma de pago será la especificada por el CLIENTE en el ANEXO OPERATIVO. Para pagos con Cheques de Canje y/o Gerencia es indispensable que al respaldo de cada Cheque el usuario registre: (a) el nombre del servicio que paga; (b) el nombre completo del responsable del pago; (c) código del Cliente y/o usuario y/o número de factura o recibo de pago; (d) dirección y teléfono. No obstante, en el ANEXO OPERATIVO se definirá los procedimientos requeridos por el CLIENTE y los medios aceptados por el BANCO.

Para el recaudo en moneda extranjera, sólo estará habilitado el medio dos (2), dinero en efectivo en moneda extranjera; siempre y cuando el recaudo sólo se haga en una de las dos divisas habilitadas. Para el recaudo en moneda corriente, y en caso de que el CLIENTE solicite el medio de pago cuatro (4), Cheques de Canje y de Gerencia, el BANCO no recibirá pagos mediante Cheques que no contengan la información definida en el ANEXO OPERATIVO, la cual es suministrada únicamente por los USUARIOS. La responsabilidad por el pago de Cheques que resulten falsos o adulterados, se someterá a lo previsto en las normas aplicables del Código de Comercio Colombiano.

Los Cheques que sean devueltos, serán entregados a la persona autorizada por el CLIENTE para estos efectos, el día hábil siguiente a la devolución del mismo, o a la recepción de la comunicación escrita por parte del CLIENTE que autoriza la recepción del Cheque por una persona específica, lo que suceda primero. Toda vez que cuando el BANCO acepta un pago en Cheque que cumpla con las condiciones indicadas en la presente cláusula, se realiza la anotación del abono en canje de las sumas correspondientes en la cuenta del CLIENTE, en el evento en que un Cheque resulte impagado y devuelto cualquiera que sea la causal, el CLIENTE autoriza al BANCO para debitar de su Cuenta Corriente y/o de Ahorros el valor o valores de los Cheques que resulten devueltos, cargo que aparecerá en el extracto de la cuenta corriente o de ahorros del CLIENTE con la fecha de recibido el recaudo.

### 4. CAPÍTULO CUARTO - ENTREGA DE INFORMACIÓN.

Según lo indicado en el ANEXO OPERATIVO.

### 5. CAPÍTULO CINCO - RECLAMACIONES.

Cuando el CLIENTE encuentre inconsistencias en la información suministrada por el BANCO, deberá presentar la correspondiente reclamación al BANCO mediante comunicación escrita que contenga de manera clara y detallada los hechos que la originan; y será resuelta por el BANCO en un plazo que no exceda de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que se radique la reclamación por parte del CLIENTE, término que podrá ser prorrogado por un término igual, si el BANCO así lo requiere y previa notificación al CLIENTE.

Cuando la reclamación obedezca a un recibo o factura en particular, se debe anexar la original de la misma.

### 6. CAPÍTULO SEIS - GASTOS.

El costo de papelería por concepto del formato personalizado, así como el tipo de formato que se utilizará para el recaudo, será establecido por las partes de común acuerdo.

### 7. CAPÍTULO SIETE - CONDICIONES ECONÓMICAS.

**7.1. Comisión Servicio:** El CLIENTE deberá pagar al BANCO una suma de dinero acordada y estipulada en el Formulario de Recaudo - ANEXO OPERATIVO, por cada formato de pago recibido más el valor correspondiente al IVA establecido por el Gobierno Nacional.

## REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE RECAUDO EN OFICINAS CON ABONO EN CUENTA

---

**7.2. Reciprocidad:** Como contraprestación a las tarifas especiales otorgadas por el BANCO, en los cargos que aplique las partes, de común acuerdo y de manera voluntaria, fijarán como remuneración una reciprocidad mensual en cuenta corriente o de ahorro, pago de impuestos o cuentas de fondos de inversión colectiva administrados por alguna de las Filiales del BANCO, que podrá ser modificada a voluntad y acuerdo de las partes. Sin embargo, en el evento en que el CLIENTE no cumpla con la reciprocidad pactada en la presente cláusula a título de remuneración, acepta desde ya la aplicación de las tarifas plenas establecidas por el BANCO de acuerdo con el tipo de servicio contratado.

El valor que se señale de acuerdo con lo estipulado en este artículo, será actualizado e incrementado, con base al IPC anualizado certificado por el DANE o el índice de referencia que lo sustituya.

### 8. CAPÍTULO OCHO - MODIFICACIONES.

Sin perjuicio de las condiciones particulares pactadas y que consta en el ANEXO OPERATIVO que hace parte integrante del presente reglamento, cualquier adición, modificación, o supresión de los términos y condiciones contenidos en el presente articulado, será informada por documento escrito dirigido al CLIENTE dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que se realice la respectiva modificación, adición o supresión de términos del servicio de recaudo, quedando el CLIENTE en libertad de aceptar o rechazar los respectivas modificaciones, adiciones o supresiones. En caso de rechazo deberá notificarlo por escrito al BANCO dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación mediante la cual se informe acerca de las modificaciones realizadas. Si el CLIENTE no se pronuncia acerca de las modificaciones en el término indicado o continúa utilizando el servicio en las nuevas condiciones, se entenderá como aceptación tácita y comenzarán a regir los nuevos términos y condiciones.

### 9. CAPÍTULO NUEVE - CONTROL Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS.

El CLIENTE se obliga a velar por el cumplimiento de las disposiciones de control y prevención de lavado de activos que le sean requeridos por el BANCO en desarrollo de la prestación del servicio de recaudo regulado por el presente reglamento.

### 10. CAPÍTULO DIEZ - DURACIÓN.

Las partes acuerdan que el servicio, de que trata el presente reglamento, tendrá una duración indefinida, pero cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier tiempo, avisando a la otra parte por escrito, con no menos de treinta (30) días calendarios de anticipación a la fecha de terminación deseada; salvo que en el ANEXO OPERATIVO se hayan acordado condiciones especiales para la prestación del servicio.

### 11. CAPÍTULO ONCE - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Cualquier controversia que surja con ocasión de la prestación del servicio regulado en el presente reglamento, será resuelta en primera instancia a través del mecanismo de arreglo directo, para lo cual se establece un término de treinta (30) días calendario a partir del momento en que se comunique por escrito el asunto sometido a discusión. Vencido este término sin que se logre un arreglo directo, el BANCO y el CLIENTE quedan en libertad de acudir a la justicia ordinaria.

### 12. CAPÍTULO DOCE - DECLARACIONES.

Con la aceptación del presente reglamento el CLIENTE declara que ni él, ni los funcionarios directamente involucrados en la negociación del servicio regulado este reglamento, han ofrecido comisión, privilegio o dádiva alguna al BANCO o a alguno de sus funcionarios y acepta que toda falta propia de él o de sus funcionarios en torno a la transparencia con motivo de la negociación, celebración o ejecución del servicio, constituye un incumpliendo grave al mismo. Así mismo, el CLIENTE declara que ni él ni sus funcionarios vinculados a la celebración o ejecución del servicio regulado en el presente reglamento, se encuentran incurso en situación de conflicto de interés, obligándose en cualquier caso a revelar toda situación de conflicto de esta índole, existente o sobreviviente.

### 13. CAPÍTULO TRECE - ANEXO OPERATIVO.

El [ANEXO OPERATIVO](#), que hace parte integral del presente reglamento, contiene las condiciones específicas pactadas entre el BANCO y el CLIENTE, para la prestación del servicio de Recaudo en la Red de Oficinas, para su posterior abono en cuenta. En el evento en que alguna de las condiciones establecidas en el citado ANEXO OPERATIVO llegare a ser modificada, se deberá diligenciar un nuevo formulario del ANEXO OPERATIVO, el cual reemplazará en su totalidad al anterior.

## REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE RECAUDO EN OFICINAS CON ABONO EN CUENTA

### 14. CAPÍTULO CATORCE - ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO.

El presente reglamento se entiende aceptado por parte del CLIENTE, únicamente, con su firma en el ANEXO OPERATIVO que hace parte integrante del presente documento.

FECHA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN MODIFICACIONES
12 de agosto de 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye la definición de horario extendido.</li> <li>• Se adiciona que el Banco recibe para el pago de los recibos objeto del servicio: dinero en efectivo en moneda extranjera (sólo en dólares de los Estado Unidos de América o Euros), (3), cargos de FIC de Servivalores GNB Sudameris S.A. Comisionista de Bolsa o Servitrust GNB Sudameris S.A.</li> <li>• En las formas de pago se incluye que para el recaudo en moneda extranjera, sólo estará habilitado el medio dos (2), dinero en efectivo en moneda extranjera.</li> <li>• Se incorpora que cuando los Clientes autorizan al Banco para debitar de su Cuenta Corriente y/o de Ahorros el valor o valores de los Cheques que resulten devueltos, el cargo aparecerá en el extracto de la Cuenta Corriente o de Ahorros del Cliente con la fecha de recibido el recaudo.</li> <li>• Se elimina lo indicado en el capítulo “Entrega de Información” ya que se encuentra incluido en el Anexo Operativo.</li> <li>• Se actualizan lo descrito en el numeral “Reciprocidad”, incluyendo que la contraprestación a las tarifas especiales otorgadas por el Banco, en los cargos que aplique las partes, de común acuerdo y de manera voluntaria, fijarán como remuneración una reciprocidad mensual en Cuenta Corriente o de Ahorros, pago de impuestos o cuentas de Fondos de Inversión Colectiva administrados por alguna de las Filiales del Banco.</li> <li>• En el Capítulo “Anexo Operativo” se incluye que en el evento en que alguna de las condiciones establecidas en el citado “Anexo Operativo” llegaren a ser modificadas, se deberá diligenciar un nuevo formulario de este, el cual reemplazará en su totalidad al anterior.</li> </ul>