

Reglamento aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante radicado N°2016117307-018-000 del 12 de junio de 2017, modificado mediante los radicados N°2019093778-000-000 del 10 de julio de 2019, N° 2019177875-000-000 del 26 de diciembre de 2019 y N° 2022166440-016-000 del 28 de diciembre de 2022 .

## 1. CONDICIONES GENERALES PARA ABRIR UNA CUENTA DE AHORROS

- a. Podrá ser depositante de ahorros toda persona natural o jurídica, cualquiera sea su sexo, condición civil o nacionalidad, así mismo podrán ser depositantes los menores de edad quienes deben estar acompañados por su representante
- b. El depositante estará obligado a exhibir los documentos de identificación que exija el depositario, sobre los cuales podrá determinar con certeza la titularidad del depósito y la existencia y representación de persona jurídica.
- c. Para la apertura de una cuenta de ahorros, se deberá imponer la huella dactilar del índice derecho del titular o titulares, o representantes de la misma en la tarjeta de registro de firmas correspondiente.
- d. El monto de apertura de la cuenta será establecido mediante circular de tarifas de productos y servicios vigente, publicada en la página web [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co) y carteleras de Oficinas, y cualquier cambio que se presente sobre el mismo será notificado previamente a los titulares de cuenta por el medio y/o canal que habitualmente utiliza la Cooperativa y que ha sido autorizado previamente por el titular (es), cuando ello implique un mayor costo
- e. Las cuentas de ahorros podrán ser de titularidad individual, conjunta o alternativa. Los titulares de una cuenta alternativa tienen derechos y actos iguales.
  - i. **Cuenta Individual:** Es la cuenta que se abre a nombre de una sola persona (natural o jurídica). No pierde el carácter de individual cuando se autoriza a un tercero para hacer retiros. Para el caso de las personas jurídicas, la razón social de la compañía se tomará como titular y el representante legal y los que éste autorice para el manejo de la cuenta se considerarán como autorizados.
  - ii. **Cuenta Conjunta:** Es la cuenta que se abre a nombre de dos (2) o más titulares (siempre personas naturales). Para efectos de manejo, modificación y cancelación de cuenta, se requiere de la voluntad y registro de firmas de todos los titulares.
  - iii. **Cuenta Alternativa:** Es la cuenta que se abre a nombre de dos (2) o más titulares (personas naturales). Para efectos de manejo, cancelación o modificación de la cuenta sólo se requiere una (1) de las firmas de los titulares
- f. Cuando se trate del producto Cuentamás destinado para la reposición de vehículos, la cuenta será bloqueada contra movimientos de retiro previa autorización del titular.
- g. La apertura de todos los tipos de cuentas ahorros se deberá realizar de manera presencial en cualquiera de la oficina de CFA, las cuales se encuentran publicadas en la página WEB de CFA [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co), con excepción de CUENTAMÁS CFA, cuya apertura podrá ser presencial en la red de oficinas de CFA o virtual por medio de la APP CFA

## 2. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES GENERALES PARA LAS CUENTAS DE AHORROS

- a. Las Cuentas de Ahorros tienen una liquidación diaria de intereses y abono mensual de los mismos. En caso de presentarse la cancelación de la cuenta antes de la fecha del abono mensual, se pagarán los intereses que hubieren sido liquidados hasta la fecha de dicha cancelación.
- b. CFA reconoce a todos sus ahorradores una tasa de interés remuneratoria sobre sus saldos en Cuentas de Ahorro de acuerdo con las tasas publicadas en la página Web [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co) y carteleras de la red de oficinas.
- c. El ahorrador puede disponer de TODO el saldo de sus Depósitos de ahorros, sin la obligación de mantener un saldo mínimo.
- d. La Cooperativa pondrá a disposición del depositante por el medio y/o canal que habitualmente utiliza la Cooperativa y que ha sido autorizado previamente por el titular (es), un extracto con los movimientos de su cuenta de ahorros por lo menos una vez cada año; en todo caso, los extractos podrán ser consultados en cualquiera de las oficinas de CFA o a través de la Oficina Virtual.
- e. Disponibilidad del dinero en cualquiera de la red de oficinas, por medio de la libreta o la tarjeta débito o en cajeros electrónicos, Corresponsales de CFA y oficinas de la RED Visionamos a través de la tarjeta débito.
- f. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2009 de 2019 y demás normas que la modifiquen, complementen o adicionen, CFA garantizará que en la circular de tarifas de productos y servicios publicada en la página web [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co) y carteleras de Oficinas, se incluya el paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional a que tiene derecho el ahorrador.

## 3. ENTREGA DE SALDOS FALLECIDOS

- a. Entrega de saldos sin perjuicio de sucesión:

Si fallece una persona titular de una cuenta de ahorros cuyo valor total a favor de aquella, incluyendo otros productos que tenga en CFA, no exceda del límite que se determine de conformidad con el reajuste anual fijado por la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, y no hubiera albacea nombrado o administrador de los bienes de sucesión, la Cooperativa puede, a su juicio, pagar el saldo de dichas cuentas al cónyuge sobreviviente, al compañero o compañera permanente, o a los herederos, o a uno u otros conjuntamente, según el caso, sin necesidad de juicio de sucesión. Como condición de este pago, la Cooperativa definirá las declaraciones juradas que puedan ser requeridas respecto a las partes interesadas, la presentación de las debidas renunciaciones y el recibo del caso, como constancia de pago. Cumplido lo anterior, la Cooperativa no tendrá responsabilidad para con el albacea o el administrador nombrados después. Todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1555 de 2012 que modifica el numeral 7 del artículo 127 del estatuto Orgánico del Sistema Financiero – EOSF o demás normas que lo modifiquen, complementen o adicionen.

- b. Entrega de saldos con sentencia judicial o escritura pública de sucesión:

Cuando la sumatoria de los saldos de la cuenta de ahorros, incluyendo otros productos, superen el límite definido por la SFC para entrega de saldos sin juicio de sucesión, o cuando sin superarlos, CFA por causales objetivas debidamente sustentadas niegue su entrega, obligatoriamente se deberá presentar la sucesión, la cual deberá constar en copia auténtica de la escritura pública cuando se hubiere realizado ante notario, o en copia auténtica de la sentencia debidamente ejecutoriada con el trabajo de partición, cuando fuere ante un Juez competente. En todos los casos, los saldos serán entregados de conformidad con lo establecido en las respectivas hijuelas, en las cuales se deberá expresar de manera clara e inequívoca el producto de CFA y de ser el caso, el porcentaje a adjudicar respecto del mismo.

**Nota:** Si el fallecido era titular conjunto o alterno, el 50% de los saldos será entregado al titular sobreviviente, y el 50% restante será entregado a los herederos, de acuerdo al procedimiento antes mencionado. En todo caso, para la entrega de saldos del 50% que corresponde al titular sobreviviente, no será necesario que se haya surtido el trámite de entrega de saldos a los herederos.

El canal de atención dispuesto para la reclamación de saldos de fallecidos sin perjuicio de sucesión o con sentencia judicial o escritura pública de sucesión, según sea el caso, será de manera presencial en cualquiera de las oficinas de CFA, las cuales pueden ser consultadas en la página web de CFA [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co)

**4. CARACTERÍSTICAS SEGÚN EL TIPO DE CUENTA DE AHORROS**

Además de las condiciones y características generales enunciadas en los numerales 1 y 2 del presente reglamento, las cuales aplican a todos los tipos de cuentas de ahorros, a continuación se detalla las características particulares aplicables a las mismas:

**a. CUENTA TRADICIONAL**

- i. Es la modalidad de ahorro a la vista dirigida a los ahorradores mayores de edad y le es aplicable las condiciones y características generales enunciadas en los numerales 1 y 2, toda vez que no tiene condiciones particulares.
- ii. La titularidad puede ser individual, alterna o conjunta.
- iii. Se manejan por medio de tarjeta débito para cuentas individuales y a través de libreta para cuentas conjuntas o alternativas.

**b. CUENTAMÁS CFA**

- i. Es la modalidad de ahorro a la vista dirigida a los ahorradores mayores de edad y le es aplicable las condiciones y características generales enunciadas en los numerales 1 y 2.
- ii. Además, este producto permite la apertura de cuentas para la administración de recursos de programas de reposición de vehículos de empresas habilitadas para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, para lo cual CFA suscribirá un contrato con cada una de las empresas en el que se establecerán los requisitos definidos en la Resolución 5412 del 05 de noviembre de 2019 expedida por el Ministerio de Transporte y demás normas que lo complementen o modifiquen. La cuenta será bloqueada contra “movimientos de retiro” previa autorización del titular, lo que significa que los recursos que se depositen en la cuenta de ahorros destinada para el fondo de reposición, sólo podrán ser retirados o trasladados por las causales establecidas en la normatividad vigente y de acuerdo al procedimiento definido en el respectivo contrato de fondo de reposición que se deberá suscribir entre CFA y la empresa habilitada para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor. Por las características de las cuentas destinadas para la administración de recursos de programas de reposición de vehículos, estas sólo podrán ser de titularidad individual y su manejo será a través de libreta. Puede ser de titularidad individual, alterna o conjunta. Con excepción de las cuentas destinadas para la administración de recursos de programas de reposición de vehículos, la cual como ya se indicó sólo podrán ser de titularidad individual.
- iii. Se manejan por medio de tarjeta débito para cuentas individuales y a través de libreta para cuentas conjuntas o alternativas.

**c. FUTUROS GIGANTES CFA**

- i. Es la modalidad de ahorro a la vista dirigida a los ahorradores menores de edad entre 0 y 13 años, quienes deben estar acompañados por su Representante.
- ii. Sólo permite el manejo mediante titularidad individual. No permite manejo de cuentas alternas o conjuntas.
- iii. El manejo de la cuenta será únicamente con libreta sin costo para el usuario.
- iv. Los fondos pueden ser retirados por el representante legal del menor o por el menor con autorización del representante.

**d. CUENTA JOVEN CFA**

- i. Es la modalidad de ahorro a la vista dirigida a los ahorradores menores de edad entre 14 y 17 años, quienes deben estar acompañados por su Representante.
- ii. Sólo permite el manejo mediante titularidad individual. No permite manejo de cuentas alternas o conjuntas.
- iii. El manejo de la cuenta será con libreta de ahorros a tarifa normal o tarjeta débito con costo del 50% de la cuota de administración y gratis los 3 primeros retiros en cajeros automáticos propios durante el mes, las tarifas están publicadas en la página Web [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co) y carteleras de oficinas.

**e. CUENTA PROGRESE (MICROAHORRO)**

- i. Cuenta de ahorro para Personas mayores de edad que deriven sus ingresos de actividades económicas por cuenta propia en los sectores de Industria, manufactura, comercio, servicio, producción y agropecuario con ingresos operativos a partir de un (1) SMMLV y se desempeñan como independientes y le es aplicable las condiciones y características generales enunciadas en los numerales 1 y 2.
- ii. La titularidad puede ser individual, alterna o conjunta.
- iii. Se manejan por medio de tarjeta débito para cuentas individuales y a través de libreta para cuentas conjuntas o alternativas.

**5. MIGRACIÓN DE CUENTAS**

- a. Cuando la cuenta sea FUTUROS GIGANTES CFA y una vez el menor cumpla 14 años de edad, la cuenta se trasladará al producto CUENTA JOVEN CFA con las condiciones vigentes en el momento del traslado; a su vez una vez el titular cumpla la mayoría de edad y se encuentre en CUENTA JOVEN CFA, la cuenta se trasladará a una cuenta TRADICIONAL. Una vez se realice alguno de los traslados de cuenta descritos anteriormente, el titular tendrá plena autonomía para decidir la continuidad de la cuenta según las condiciones reseñadas. Sin embargo la Cooperativa notificará previamente al titular de la cuenta su traslado mediante mensaje de texto, por el medio y/o canal que habitualmente utiliza la Cooperativa y que ha sido autorizado previamente por el titular (es), en el que igualmente se indicará el medio y/o canal a través del cual se dará a conocer el reglamento vigente para la cuenta a la que será trasladado.

**6. CONSIGNACIONES**

- a. Cualquier persona podrá depositar en la cuenta del titular determinado sin necesidad de presentar la libreta y el depósito así constituido será de exclusiva propiedad del titular de la cuenta.
- b. Las consignaciones en cheque de la misma plaza donde opera el depositario se entienden recibidas, y el titular podrá exigir la restitución parcial o total de las sumas representadas en tales cheques, una vez el banco librado haya dado su conformidad de pago.
- c. No se aceptarán consignaciones en cheque sobre otras plazas diferentes donde opera el depositario pero podrán depositarse al cobro para confirmarse los recursos con el banco y abonarse a la cuenta de ahorros al ser pagados por el banco librado.

**7. BENEFICIOS DEL AHORRO**

El depositario extenderá a todos los titulares de cuentas de ahorro los beneficios legales y convencionales establecidos como: la inembargabilidad de los saldos hasta la cuantía máxima legal autorizada, la restitución del depósito a los herederos del titular fallecido sin previo juicio de sucesión hasta la cuantía máxima legal.

**8. NOTIFICACIÓN TRANSACCIONES TARJETA DÉBITO**

Las transacciones con tarjeta débito serán notificadas al titular de la cuenta de ahorros por medio de un mensaje de texto al celular que se tiene previamente registrado y autorizado en la Cooperativa. Cuando se presenten transacciones inusuales en el comportamiento habitual del ahorrador serán notificadas por el aliado de la Red Visionamos (Red de pago de bajo valor) mediante una llamada telefónica para verificar la transacción.

**9. CAUSALES DE BLOQUEO EN CUENTAS DE AHORRO**

El titular de la cuenta de ahorro autoriza a la Cooperativa realizar el bloqueo del saldo de la cuenta de ahorro bajo las siguientes causales:

- a. Por solicitud expresa del titular de la cuenta, Autorizado o Apoderado con poder amplio y suficiente debidamente autenticado y legalizado en Notaría Pública.
  - b. Por decisión Administrativa de la Cooperativa cuando:
    - i. Se tengan señales como son las alertas del manejo de dineros provenientes de actividades ilícitas o que se deriven de delitos fuente de lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo.
    - ii. Cuando se tengan valores o cuentas por cobrar de pago por parte del titular en favor de la Cooperativa.
  - iii. Cuando se presenten inconsistencias en la información del titular de la cuenta al momento de realizar la gestión telefónica de verificación de su información.
  - iv. Cuando se registren transacciones sospechosas o inusuales previa confirmación escrita o telefónica con el titular de la cuenta.
  - v. Cuando se presente renuencia por parte del titular, Autorizado y/o Apoderado para actualizar su información con la Cooperativa o no suministre los soportes solicitados y necesarios para justificar el origen de los dineros manejados en la cuenta de ahorros y/o para verificar su actividad económica.
- c. Por solicitud expresa y escrita de una autoridad judicial competente y debidamente reconocida en el territorio nacional.
  - d. Por fallecimiento del titular debidamente notificada a la Cooperativa mediante el aporte de los respectivos documentos que así lo certifiquen.

**10. CAUSALES DE CANCELACIÓN EN CUENTAS DE AHORRO**

La Cooperativa podrá realizar la cancelación de las cuentas de ahorro de forma unilateral, cuando:

- a. El ahorrador siendo residente fiscal en otro país diferente a Colombia, no suministre la información requerida para cumplir con los compromisos internacionales en materia de intercambio automático de información tributaria, de acuerdo a la normatividad legal vigente, lo cual incluye el formato de "Autocertificación" dispuesto para tal fin, en el que se diligencia entre otros datos, el número de identificación tributaria (TIN). Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el parágrafo tercero del Artículo 631-4 del Estatuto Tributario Nacional, el Inciso segundo del Artículo 9 de la Resolución 078 de 2020 y el Artículo 4 de la Resolución 060 de 2015, estas últimas expedidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, así como las demás normas que modifiquen, complementen o sustituyan dichas disposiciones.
- b. Cuando la cuenta de ahorros no presente movimiento atribuible al cliente, por un periodo de un (1) año y su saldo por este mismo periodo sea cero (0).

Conforme a lo establecido en el presente numeral, la Cooperativa garantizará el derecho al debido proceso, defensa y contradicción del ahorrador, por lo tanto previo a la cancelación unilateral de la cuenta, se deberá remitir un comunicado a la dirección de correo electrónico o domicilio registrado en las bases de datos de la Cooperativa, solicitando: el cumplimiento de dicha información para el caso del literal **a)**, y para el caso del literal **b)** se solicitará la continuidad del producto de la cuenta de ahorros, mediante la actualización de la información del cliente y la posterior utilización de la cuenta de ahorros por medio de la realización de operaciones o transacciones atribuibles al cliente. Sólo en el evento que no se diera cumplimiento o respuesta a lo solicitado en un término de 15 días hábiles, se procederá con la cancelación de manera unilateral por parte de la Cooperativa.

**11. REINTEGRO DE DINEROS POR ACREDITACIÓN ERRÓNEA O FRAUDULENTO:**

El titular de la cuenta de ahorro autoriza a la Cooperativa para revertir las transacciones de los recursos que se hayan acreditado en su cuenta de ahorro de manera errónea o fraudulenta, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1398 del Código de Comercio. De lo cual la Cooperativa informará de inmediato mediante comunicación escrita dirigida al titular a la última dirección física o electrónica registrada por este, con el fin que titular pueda presentar las pruebas que estime convenientes en caso de objeción o reclamación, y pueda ejercer el derecho de defensa y contradicción que a éste le asiste.

**12. EVENTOS EN LOS CUALES CFA ENCUENTRA HABILITADA PARA EFECTUAR DÉBITOS AUTOMÁTICOS DE LA CUENTA DE AHORROS**

- a. Cuando el ahorrador haya dado su autorización previa y expresa para realizar débitos automáticos de su cuenta de ahorros para el pago de otros productos de CFA o el pago de productos o servicios de terceros.
- b. CFA podrá debitar de la cuenta de ahorro todo compromiso que se encuentre pendiente de pago y que se desprenda de la vinculación con ella, tales como aportes sociales, pago de créditos, productos de seguro cuando su recaudo esté a cargo de CFA, o cualquier cuenta por cobrar que pueda registrar a nombre del ahorrador y en favor de CFA y que se encuentre respaldada en un documento idóneo. En todo caso, las compensaciones o débitos que se realicen derivados del uso o adquisición de otros productos que hayan sido adquiridos con CFA, deben estar expresamente consagradas y autorizadas en los respectivos documentos, contratos o títulos valores, que se encuentren asociados a dichos productos o servicios.
- c. CFA podrá debitar de la cuenta de ahorros y compensar contra el valor del depósito, el valor total o parcial de las obligaciones respaldadas en pagarés o títulos valores incluyendo los intereses causados.

**13. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

- a. DERECHOS DEL AHORRADOR
  - i. El ahorrador tendrá derecho a recibir de parte de CFA, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo a las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas como entidad vigilada;
  - ii. Recibir publicidad e información veraz, oportuna, clara, suficiente, transparente y verificable,
  - iii. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante CFA, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación y en general a los derechos que le consagra la ley; los mismos se encuentran en la página Web de la Cooperativa. El ahorrador podrá consultar los canales de atención para la presentación de PQRs en la página web de CFA en el link que se relaciona a continuación: <https://www.cfa.com.co/pqrs>
- b. OBLIGACIONES DEL AHORRADOR
  - i. Cerciorarse si CFA se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, para contratar u ofrecer los productos o servicios que requiere.
  - ii. El ahorrador tendrá la obligación de suministrar información cierta, suficiente y oportuna y de actualizar los datos que así lo requieran.
  - iii. Informarse previamente sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio.
  - iv. Leer y revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos
  - v. informarse sobre los órganos y medios de que dispone la Cooperativa para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos y en general las establecidas en el presente reglamento. El ahorrador podrá consultar los canales de atención para la presentación de PQRs en la página web de CFA en el link que se relaciona a continuación: <https://www.cfa.com.co/pqrs>

- vi. Abstenerse de realizar operaciones con dineros provenientes de actividades ilícitas o que se deriven de delitos fuente de lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo
  - vii. Actualizar su información con la Cooperativa y suministrar los soportes solicitados y necesarios para justificar el origen de los dineros manejados en la cuenta de ahorros y/o para verificar su actividad económica.
  - viii. En caso que el ahorrador sea residente fiscal en otro país diferente a Colombia, deberá suministrar la información requerida para cumplir con los compromisos internacionales en materia de intercambio automático de información tributaria de acuerdo a la normatividad legal vigente, lo cual incluye el formato de “Autocertificación” dispuesto para tal fin, en el que se diligencia entre otros datos, el número de identificación tributaria (TIN).
  - ix. Abstenerse de mantener saldos cero (0) en la cuenta de ahorro por un periodo igual o mayor a un año
- c. OBLIGACIONES DE CFA Cooperativa Financiera
- i. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos
  - ii. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con los ahorradores, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
  - iii. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
  - iv. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los ahorradores, siguiendo los procedimientos establecidos.
  - v. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al ahorrador.
  - vi. Permitir a los ahorradores la consulta gratuita del estado de sus productos y servicios, por los canales virtuales dispuestos por la Cooperativa
  - vii. Dar a conocer a los ahorradores, 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 efectuar o no la operación.
  - viii. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los asociados y ahorradores y a las redes que la contengan;
  - ix. No requerir a los asociados y ahorradores información que ya repose en CFA o en sus dependencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera
  - x. Desarrollar programas y campañas de educación financiera y en general las establecidas en el presente reglamento.

#### 14. CONSECUENCIAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO POR PARTE DEL AHORRADOR

En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del ahorrador previstas en el presente reglamento, CFA podrá proceder con el bloqueo o cancelación de la cuenta de ahorro, según sea el caso, y de acuerdo a lo establecido en los numerales 9 “CAUSALES DE BLOQUEO DE CUENTAS DE AHORRO” y 10 “CAUSALES DE CANCELACIÓN DE CUENTAS DE AHORRO”.

#### 15. INFORMACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero - DCF de CFA, incluyendo entre otros, sus datos de contacto, sus funciones, la posibilidad de solicitar el servicio de conciliación y la posibilidad de presentar quejas ante el DCF, se encuentran publicadas en la página web de [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co) y en las carteleras de oficinas de CFA. Así mismo, se informa que las decisiones que adopte el DCF no serán de obligatorio cumplimiento para CFA.

#### 16. PUBLICIDAD Y MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

- a. Toda modificación al presente reglamento que haya sido previamente aprobada por el Consejo de Administración de CFA en primer lugar y posteriormente por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, deberá ser informada por la Cooperativa al ahorrador por el medio y/o canal que ha sido autorizado previamente por el titular (es), señalando tanto las modificaciones y/o sustituciones realizadas, la entrada en vigencia del nuevo reglamento, como el texto completo del mismo.
- b. Anunciada la modificación, el ahorrador podrá pronunciarse dentro de los cuarenta y cinco días (45) días calendario siguientes, si el ahorrador no se presenta a cancelar su cuenta o sigue manejando la misma, se entenderá que acepta las modificaciones introducidas.
- c. Las condiciones de los productos pueden ser consultadas a través de la página Web de CFA.

#### 17. PUBLICIDAD Y MODIFICACIONES A LAS TARIFAS

Las tarifas estarán publicadas de manera permanente en la página web de CFA [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co) y en las carteleras de oficinas. Cuando se presenten incrementos en las tarifas, éstas serán notificadas al ahorrador por medio de correo electrónico y/o SMS, con antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe el incremento.

En el evento en que el ahorrador no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá, dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días antes mencionados, comunicárselo de manera oportuna a CFA por cualquiera de los canales de atención dispuestos para la presentación de PQRs en la página web de CFA en el link que se relaciona a continuación: <https://www.cfa.com.co/pqrs>, teniendo la opción de cancelar la cuenta de ahorros sin que por ello haya lugar a penalidad o cargo alguno. En todo caso, esta decisión no exime al ahorrador del pago de los saldos por pagar a favor de CFA de acuerdo a las tarifas y condiciones inicialmente pactadas.

En el evento en que el ahorrador, dentro del término de cuarenta y cinco (45) días a que se refiere el primer inciso del presente artículo, no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá que acepta los cambios en las tarifas.

#### 18. SEGURO DE DEPÓSITO

CFA se encuentra inscrita en FOGACOOP para garantizar el amparo del seguro de depósito, por lo que sus ahorros se encuentran asegurados. Dicho seguro ofrece una garantía a los ahorradores y depositantes en la medida en que restituye, de forma parcial, el monto depositado, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ley 2206 de 1998, en el art. 85 de la Ley 1328 de 2009, en la Resolución 031 de 2010 expedida por la Junta Directiva de Fogacoop y en la demás normatividad que adicione, complemente o modifique lo relacionado a dicho seguro. El valor máximo asegurado y las demás condiciones del seguro de depósito serán publicadas por CFA en su página web [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co).