

	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: P-SC-PL-02
		VERSIÓN: 04
	POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS POR FALLECIMIENTO	FECHA DE EDICIÓN: 08/2025
		TIPO DE CLASIFICACIÓN: PÚBLICA

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política establece las condiciones y el procedimiento para la devolución de saldos del tarjetahabiente fallecido, en cumplimiento de la normativa legal vigente en Colombia, People Pass S.A.S., en adelante, People Pass, se adhiere al proceso de entrega de depósitos establecido en la Ley 663 de 1993 para las entidades del sistema financiero, entendiéndose que los productos de People Pass en sí mismos no generan un depósito bancario, pero se derivan de depósitos constituidos en la entidad financiera aliada de People Pass. La política se pone a disposición de los reclamantes con el propósito de que identifiquen como deben proceder en caso de una reclamación de saldos por fallecimiento, como a continuación se expone:

Artículo 1°.

Los beneficiarios y/o reclamantes de los saldos del tarjetahabiente fallecido, deberán aportar la documentación que requiera People Pass, que permita acreditar debidamente la legitimidad y la calidad de beneficiario del causahabiente.

PARÁGRAFO PRIMERO: Quienes se consideren herederos con igual o mayor derecho a reclamar, deben presentar la prueba idónea para demostrar tal condición.

Artículo 2°.

Los saldos del tarjetahabiente fallecido de productos People Pass, que sean iguales o menores al tope establecido por el Artículo 2 del Decreto 564 de 1996 o las normas que lo modifiquen o sustituyan, podrán ser entregados directamente a los herederos de ley del tarjetahabiente, previa presentación de la documentación requerida por People Pass. En el caso de que se supere el tope establecido en el mencionado decreto, los saldos únicamente podrán ser entregados dentro de la sucesión una vez sean incorporados a la masa sucesoral.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si los documentos aportados no permiten establecer quién tiene mejor derecho con plena certeza, People Pass optará por la entrega a través de un proceso de sucesión.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si luego de entregados los saldos, se presentan otras personas acreditando igual o mayor derecho de suceder, People Pass se considerara exonerada de toda responsabilidad.

Artículo 3°.

En caso de existir alguna persona con igual o mayor derecho a suceder, y que se encuentre fallecido, los demás beneficiarios y/o reclamantes deberán aportar la documentación que acredite este hecho.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los herederos del tarjetahabiente fallecido se subrogarán en sus derechos y obligaciones pecuniarias, de conformidad con las normas legales sobre sucesiones.

Artículo 4°.

En el caso que algún beneficiario y/o reclamante fuera menor de edad, la reclamación deberá hacerla el padre, la madre, o en su defecto, la persona que ejerza la representación legal previo documento legal que así lo acredite.

Artículo 5°.

En caso de que algún beneficiario y/o reclamante se encuentre en condición de discapacidad, la reclamación deberá hacerla la persona designada como persona de apoyo, o que haya sido designada judicialmente para la representación legal previo documento legal que así lo acredite.



GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO: P-SC-PL-02

VERSIÓN: 04

**POLÍTICA GENERAL DE
DEVOLUCIÓN DE SALDOS POR
FALLECIMIENTO**

FECHA DE EDICIÓN: 08/2025

**TIPO DE CLASIFICACIÓN:
PÚBLICA**

Artículo 6°.

Los beneficiarios y/o reclamantes de los saldos del tarjetahabiente fallecido, deben afirmar que no conocen a otros con igual o mejor derecho para recibir los saldos solicitados. En caso de aparecer herederos con igual o mejor derecho, estos se comprometen, junto con los demás beneficiarios a entregar el dinero que corresponda, y exoneran a People Pass de cualquier reclamación posterior que se haga en este sentido, por su parte o por parte de cualquier tercero.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN DE SALDOS POR FALLECIMIENTO:

- 1) Los reclamante(s) y/o beneficiario(s) deberán diligenciar el Formato: (FORMATO RECLAMACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR - P-SC-FR-004) y entregarlo en físico o al correo de People Pass. El formato debe entregarse a People Pass totalmente diligenciado en letra legible, con firma y huella de las personas reclamante(s) y/o beneficiaria(s), y debe ser autenticado en notaría.

Dicho formato podrá ser solicitado por medio de nuestro centro de servicios, o podrá descargarse en la página web de People Pass: www.peoplepass.com.co.

- 2) Junto con el Formato de Reclamación, los reclamante(s) y/o beneficiario(s) deberán entregar a People Pass los siguientes documentos:
 - a. Copia del documento de identificación de cada una de las personas reclamantes y/o beneficiarias.
 - b. Copia autenticada del Registro Civil de Defunción del tarjetahabiente fallecido.
 - c. Declaración juramentada ante notaría de los reclamante(s) y/o beneficiario(s), en la cual manifiestan que no hay albacea nombrado o administrador de los bienes en un proceso de sucesión.
 - d. Copia autenticada del Registro Civil de Nacimiento de los hijos del titular fallecido donde se demuestre el parentesco. (En caso que aplique).
 - e. Copia autenticada del Registro Civil de Matrimonio o Declaración de Unión Marital de Hecho. (En caso que aplique).
 - f. Certificación Bancaria de cuenta de ahorros o corriente a nombre del reclamante y/o beneficiario, emitida no más de 30 días antes de la solicitud. (No son válidas cuentas de Nequi, Daviplata o pensiones).

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de superar los montos establecidos en el artículo 127, numeral 7 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por la Ley 1555 de 2012, los cuales se reajustan cada año, se solicitará llevar a cabo proceso de sucesión.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La reclamación ante People Pass podrá ser presentada por un apoderado designado por los reclamante(s) y/o beneficiario(s).

PARÁGRAFO TERCERO: People Pass podrá solicitar cualquier información y/o documento adicional que sea necesario para realizar la devolución de saldos.

- 3) La respuesta de People Pass se generará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud y de los documentos requeridos en los numerales 1 y 2.

PARÁGRAFO PRIMERO: La solicitud únicamente se entenderá radicada cuando se haya entregado la totalidad de la documentación requerida por People Pass.

	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: P-SC-PL-02
		VERSIÓN: 04
	POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS POR FALLECIMIENTO	FECHA DE EDICIÓN: 08/2025
		TIPO DE CLASIFICACIÓN: PÚBLICA

1. CONTROL DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Christian Andres Mican Arias Cargo: Analista de Calidad y Mejoramiento Continuo	Nombre: Claudia Aristizabal Cargo: Gerente General	Nombre: Claudia Aristizabal Cargo: Gerente General