



Reglamento y Condiciones para el uso de la Tarjeta Débito de Cooabejorral

ACUERDO No. 005 DEL 12 DE MAYO DE 2023

POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL REGLAMENTO Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA TARJETA DÉBITO DE COOABEJORRAL

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Dios Gómez - Cooabejorral, en uso de sus facultades estatutarias en especial las contenidas en el literal w) numeral 2 del artículo 87 del Estatuto vigente y en concordancia con las disposiciones legales,

CONSIDERANDO

1. Que es muy importante en Cooabejorral, dar a conocer el adecuado reglamento y las condiciones que sirvan como herramienta a los asociados para el correcto manejo de la Tarjeta Débito.
2. Que la Tarjeta Débito debe administrarse con criterios claros de responsabilidad y de acuerdo al reglamento.
3. Que la Tarjeta Débito debe tener un seguimiento permanente que nos permita tener un claro conocimiento y control en el manejo de esta por cada uno de los asociados.

ACUERDA

Crear el reglamento de la Tarjeta Débito de Cooabejorral, a través del cual se reglamenta el servicio de la Tarjeta Débito para sus asociados, para lo cual se tendrán en cuenta las disposiciones que se señalan a continuación:

REGLAMENTO DE LA TARJETA DÉBITO

1. La Tarjeta Débito es un documento personal e intransferible, propiedad de la cooperativa Cooabejorral, expedida al asociado titular de la cuenta de ahorros.
2. La Tarjeta Débito faculta a su titular para que con ella pueda efectuar operaciones y disponga de los fondos de su cuenta de ahorros (bien sea originados en contrato de depósito o de crédito rotativo) en los cajeros electrónicos y/o POS de todas las redes; y en los datáfonos y cajeros de la Red Coopcentral. Un crédito rotativo es una línea de crédito de libre inversión en la que el asociado decide cómo y cuándo utilizar el cupo, de forma parcial o total, y el cual, es aprobado

por Cooabejorral previo cumplimiento de requisitos, los cuales son estipulados en el Manual para el Sistema de Administración del Riesgo de Crédito.

3. La expedición de la tarjeta no implica la aprobación y apertura de crédito rotativo y, en consecuencia, el asociado deberá tener o crear la provisión de fondos que las respectivas operaciones exijan.
4. La expedición de la Tarjeta Débito para personas jurídicas, se efectuará bajo la responsabilidad del representante legal o de la persona que aquel designe y notifique a Cooabejorral.
5. Un asociado podrá tener activa sólo una Tarjeta Débito y no podrá estar asociada con más de una cuenta de ahorros.
6. El titular podrá efectuar operaciones con la Tarjeta Débito, hasta por el valor máximo definido por la Cooperativa para transar en la Red Coopcentral y otras redes. Además, las operaciones en las oficinas de Cooabejorral hasta por los montos establecidos por la misma, los cuales deberán ser informados a través de los medios de comunicación de los cuales disponga.
7. Para la utilización de la Tarjeta Débito, el tarjetahabiente la habilitará en los datáfonos de la Red Coopcentral dispuestos para ello y asignará un número de clave, comprometiéndose este a observar estrictamente las instrucciones de seguridad que para su buen manejo determine Cooabejorral en este reglamento y en la demás información que remita o entregue al tarjetahabiente.
8. La entrega de la Tarjeta Débito, se efectúa en consideración de las condiciones personales del titular, por lo cual, este se compromete a conservarla siempre en su poder y a mantener en reserva su clave, a custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella, a no tener anotado el número de su clave en cualquier documento al que puedan acceder terceros y a utilizarla exclusivamente en las condiciones y términos que se estipulan en este reglamento, no pudiendo en consecuencia transferirla a ningún título, ni sustituirse por terceros en el ejercicio de los derechos y obligaciones derivadas de la misma. El titular, responderá hasta por culpa levísima de toda negligencia, impericia o imprudencia en que incurra en la utilización de la Tarjeta Débito.
9. Cooabejorral no asume responsabilidad alguna por:
 - a. La imposibilidad de la utilización de los servicios de la Tarjeta Débito, generada por la suspensión del servicio, por cualquier circunstancia que constituya caso fortuito o fuerza mayor por fallas de orden técnico o utilización indebida.
 - b. Los daños físicos o materiales a los cuales podría estar expuesto el titular durante la operación y uso de los servicios a través de la Tarjeta Débito.
 - c. La pérdida de la Tarjeta Débito y los retiros efectuados a través de los procedimientos establecidos para el efecto.
 - d. Uso indebido de la Tarjeta Débito.
10. El titular se compromete a pagar las tarifas que se señalen como comisiones globales o individuales de operaciones ejecutadas y prestación de servicios a través de la Tarjeta Débito. Así mismo, autoriza irrevocablemente a Cooabejorral para debitar de la cuenta cualquier suma de dinero, intereses, comisiones, seguros por concepto de la expedición y/o utilización de la Tarjeta Débito. En caso de asignación de cupo rotativo, este será respaldado por un pagaré el cual será firmado por el asociado en el momento de la asignación del cupo.
11. La Tarjeta Débito es propiedad de Cooabejorral, por lo tanto, el titular se obliga a devolverla en

las mismas condiciones, salvo el deterioro por el uso normal y adecuado. La Cooperativa exigirá la devolución de la Tarjeta Débito en los siguientes casos:

- a. Violación o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del titular.
 - b. Utilización indebida de la Tarjeta Débito para fines no previstos.
 - c. Muerte del titular.
 - d. Cancelación de la cuenta de ahorros.
 - e. Persecución del titular en ejercicio de cualquier acción legal ya sea persona natural o jurídica. Igualmente, si se encuentra en disolución, liquidación, quiebra, concurso de acreedores y otros.
 - f. Terminación de acuerdos interinstitucionales.
12. Cada tarjeta es personalizada, lo que permite variar los rangos de una tarjeta a otra a petición del asociado o por decisión administrativa, sin superar los topes globales estipulados por Cooabejorral.
 13. El titular manejará los cajeros electrónicos y demás medios previstos para la utilización de la Tarjeta Débito de acuerdo con las instrucciones de operación y seguridad, y será responsable de los daños que llegare a causar por mal uso.
 14. En caso de extravío o hurto de la Tarjeta Débito el titular deberá bloquear inmediatamente su tarjeta a través de los medios dispuestos para ello y será responsable ante Cooabejorral, y asumirá todas las utilizations que se efectúen con la tarjeta, hasta el momento en que se realice el respectivo bloqueo. En estos casos Cooabejorral se reserva la facultad de expedir una nueva tarjeta o abstenerse de hacerlo.
 15. El uso de la Tarjeta Débito será indefinido, pero cesará bien sea por acuerdo entre las partes y en los eventos en que de acuerdo con el numeral 11) Cooabejorral exija su devolución.
 16. Cooabejorral no asumirá responsabilidad alguna en caso de que cualquier establecimiento de comercio no admita el uso de la Tarjeta Débito y, tampoco será responsable de la calidad, cantidad, marca o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera.
 17. La solicitud de expedición de la Tarjeta Débito, el presente reglamento, así como los comprobantes contables o registros de cajero, notas débito o cualquier otro documento que demuestre la utilización de la Tarjeta Débito como unidad documentaria, serán prueba de las operaciones efectuadas, sin perjuicio de las responsabilidades de orden penal y civil correspondientes. En caso de cobro judicial los costos y los honorarios, serán aquellos que determine la autoridad competente.
 18. Para la expedición de la tarjeta, el asociado deberá diligenciar y firmar el formato de solicitud de Tarjeta Débito, además, declarar el conocimiento íntegro del presente reglamento y comprometerse a acatarlo, así como autorizar el débito automático de la cuenta para el cobro de las respectivas comisiones.
 19. Es obligación del asociado mantenerse informado sobre los costos, gastos, intereses, comisiones y tarifas vigentes antes de realizar cualquier transacción, así que, en el momento de efectuarla estará aceptando los cargos que se generen. Las comisiones, cuotas de manejo y tasas que puedan aplicarse al uso de la Tarjeta Débito serán publicadas en la página web de Cooabejorral o en sus canales de comunicación y/o a través de los medios autorizados por el asociado, para que en 15 días calendario previos a su entrada en vigencia, este pueda conocerlas y aceptar o no continuar con la tarjeta. En caso de cancelación del plástico, deberá hacerlo en las agencias de la Cooperativa.

20. El asociado se compromete a cancelar mensualmente el valor asignado por la Cooperativa como cuota de manejo, la cual será descontada mediante débito automático de su cuenta de ahorros.
21. La cancelación automática de una Tarjeta Débito se dará en el momento en el cual el saldo mínimo de la cuenta de ahorros sea afectado por tercera vez consecutiva, es decir, tres meses de NO pago de la cuota de manejo.
22. La entrega de tarjetas por reposición en caso de robo, deterioro o retención de un cajero automático la antecede la cancelación de la tarjeta anterior.
23. Se acuerda que sólo a partir de la devolución del plástico o de la comunicación de extravío de la tarjeta, se suspenderán los cargos de manejo y demás comisiones de la misma. Se pacta que en caso de que la Tarjeta Débito sea bloqueada por hechos o causas imputables al asociado, se causará la respectiva cuota de manejo.
24. Se acuerda que Cooabejorral podrá cancelar, bloquear, retirar, discontinuar y/o limitar el uso de la tarjeta por: a) violación del presente reglamento, b) por no pago oportuno de las comisiones y/o utilidades, c) por razones de seguridad, d) por violación de los cupos, e) por reversión injustificada de las operaciones, f) por razones objetivas, g) si Cooabejorral u otra entidad cancela cualquier cuenta o revoca cualquier tarjeta que posea el usuario, h) por liquidación, embargo de depósito, o mala situación económica del asociado, i) mora o incumplimiento de cualquier otra obligación adquirida con Cooabejorral, j) cuando sea sancionado el asociado por aplicación de acuerdos interbancarios. Al ser cancelada la tarjeta por cualquier motivo, el asociado perderá automáticamente el derecho a seguir usándola.
25. El asociado expresa irrevocablemente y autoriza a Cooabejorral: a) Para que en caso de que incumpla cualquiera de las obligaciones directas o indirectas contraídas con Cooabejorral sea incluido su nombre y documento de identificación en los registros de deudores morosos o con referencias negativas en cualquier operador o administrador de bancos de datos de información financiera o cualquier otra entidad similar o que en un futuro se establezca y tenga por objeto la recopilación, procesamiento, consulta y divulgación de información, dichos reportes permanecerán por el término fijado en los reglamentos de cada una de estas entidades, de conformidad con la normatividad vigente. b) Para consultar, almacenar, procesar, utilizar con propósito comercial y suministrar información acerca de las operaciones vigentes y las que en el futuro llegue a celebrar con Cooabejorral, a cualquier operador o administrador de bancos de datos de información financiera o cualquier otra entidad similar o que en un futuro se establezca y tenga por objeto la recopilación, procesamiento, consulta y divulgación de información. Los costos que ocasione el retiro de tales registros serán asumidos por el asociado. c) Para consultar con carácter permanente el endeudamiento directo o indirecto en el sector financiero ante cualquier operador o administrador de bancos de datos de información financiera, a través de cualquier sistema o medio. d) Obtener de las fuentes que considere pertinentes la información comercial disponible y referencias relacionadas, manejo de cuentas corrientes, ahorros, depósitos en corporaciones, tarjetas de crédito, comportamiento comercial y en general, del cumplimiento y manejo de los créditos y obligaciones contraídas. e) Para reportar los hábitos de pago.

MANUAL DE USO PARA LA TARJETA DÉBITO

La Tarjeta Débito es para uso nacional, y tiene el respaldo de las entidades participantes de la Red Coopcentral. Esta también puede ser usada a nivel internacional (previa activación por Coaabejorral) para retiros en los cajeros de la Red Plus o Visa Plus.

Con la Tarjeta Débito, tiene fácil acceso a sus cuentas por medio de los datáfonos ubicados en las diferentes oficinas de la Red Coopcentral, establecimientos comerciales, cajeros marca compartida, cajeros Servibanca y de otras redes de forma ágil y segura.

Beneficios

- Una de las cuotas de manejo más económicas del mercado.
- Compras en establecimientos comerciales.
- Facilidad para pago de servicios públicos y proveedores.
- Pago de nóminas a través de convenios especiales.
- Retiros en efectivo, transferencias entre cuentas, consultas de saldos y movimientos, consignaciones en efectivo en cualquiera de las oficinas de la Red Coopcentral.
- Disponibilidad de dinero las 24 horas del día.
- Más de 1.700 cajeros Servibanca (24 horas) a nivel nacional.
- Red de cajeros propios y de otras redes a disposición.
- Acceso a Redeban, ATH y Visa.
- Información al día en el extracto de cuenta.
- Transacciones seguras sin manejar efectivo.

Seguridad

- La clave es personal e intransferible.
- Realice las operaciones personalmente, no entregue su clave a terceros.
- Firme el comprobante de pago únicamente en el momento de la compra.
- Exija que la transacción se realice en su presencia.
- No pierda de vista su tarjeta en el momento de la transacción.
- No arroje a la basura comprobantes de pago de las compras en los cuales se detallen sus datos personales.
- Cualquier inconveniente con su tarjeta, bloquéela inmediatamente, sin importar el día y la hora.

Cuidados en cajeros electrónicos

- Realice sus transacciones personalmente.
- No porte el número de su clave, memorícelo.
- No digite su clave en presencia de extraños.
- Antes de pasar la tarjeta por un medio electrónico, verifique que no exista ningún elemento extraño dentro del lector que interfiera con su operación.
- Si su tarjeta es retenida por el cajero automático, absténgase de digitar su clave.
- Guarde o destruya los recibos que le entrega el cajero.
- No realice la transacción si observa cualquier situación sospechosa.
- Evite recibir la ayuda de extraños.
- Si tiene problemas al utilizar un cajero automático y este está ubicado en las instalaciones de una entidad financiera, solicite ayuda a los empleados de la misma; de lo contrario guarde el recibo y efectúe el reclamo ante la Cooperativa.

- En horas de la noche, preferiblemente utilice cajeros automáticos que posean servicio de vigilancia.
- Nunca deje una sesión abierta en el cajero automático, si se ve forzado a retirarse del cajero automático antes de finalizar la transacción, oprima la tecla cancelar para finalizar la operación.
- Evite introducir la tarjeta en cajeros fuera de servicio.

Recomendaciones

- No exponga la tarjeta a altas temperaturas.
- No deje la tarjeta cerca de equipos electromagnéticos como celulares, computadores, agendas imantadas o aparatos eléctricos.
- Protéjala con el sobre.
- No la porte en sitios donde se pueda doblar o partir.
- Manténgala fuera del alcance de los niños y mascotas.
- Evite el contacto con abrasivos o agentes químicos.
- No pierda de vista su tarjeta al momento de utilizarla en establecimientos comerciales y reclame su recibo después de cada transacción.

Para no olvidar

- Firmar la respectiva documentación de la tarjeta al momento de recibirla.
- Memorizar la clave.
- Firmar de la misma manera los comprobantes de pago.
- Tener presente el saldo de sus cuentas.
- Recuerde que después de tres intentos ininterrumpidos la tarjeta se bloqueará automáticamente.

Para bloquear

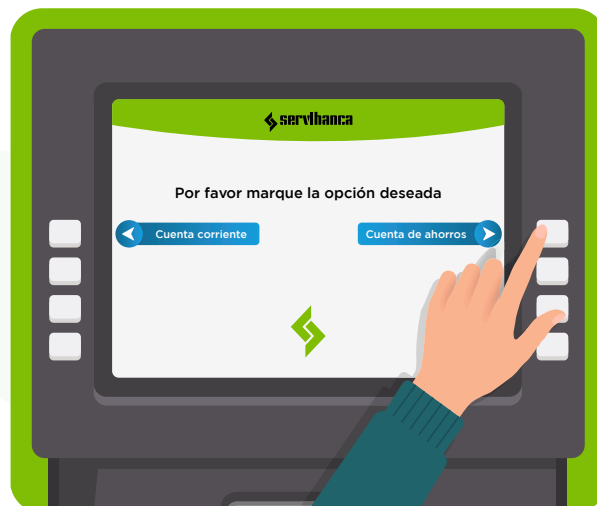
- Para realizar el bloqueo de su Tarjeta Débito a través de los datáfonos, en **modo cliente**, seleccione con la flecha amarilla la opción: **bloqueo de tarjeta**, presione **OK**, luego seleccione la cooperativa a la cual pertenece la tarjeta y presione **OK**, después digite el número de su cuenta y presione **OK**, finalmente seleccione el motivo por el cual va realizar el bloqueo: **robo, perdida o canal**; si es por canal seleccione el canal a bloquear seguido de **OK**, digite el número de identificación del cliente y **OK**, luego la clave y presione **OK**.
- Así mismo, podrá realizar el bloqueo de su tarjeta a través de la aplicación móvil de la Red Coopcentral. Ingrese su usuario y clave, seleccione el botón **seguridad**, luego la opción **bloqueo de tarjetas débito** y, por último, seleccione el motivo del bloqueo y presione **bloquear**.
- O llame inmediatamente a la línea de atención (604) 403 01 59 y desde el resto del país a la línea 01 8000 521 124.
- Además, a través de la línea, usted podrá consultar el saldo de su cuenta de ahorros, las últimas cinco transacciones e información comercial de las entidades participantes de la Red Coopcentral.

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS SERVIBANCA

1. Inserte y retire su tarjeta en la ranura del cajero como lo muestra la imagen.



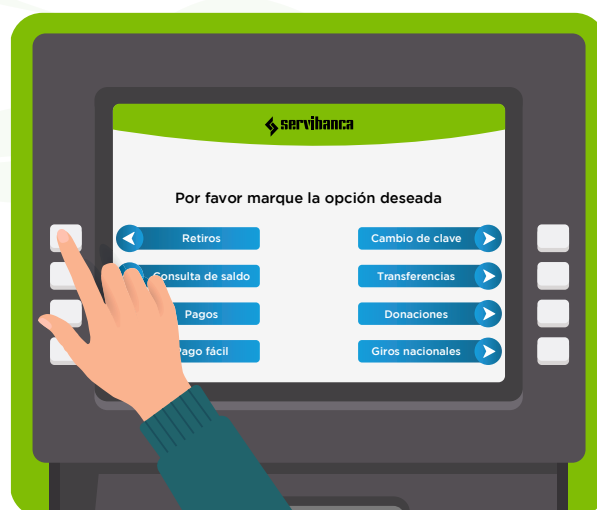
3. Seleccione el tipo de cuenta, marcando la opción deseada, como lo muestra la imagen.



2. Digite su clave personal de cuatro dígitos y oprima la tecla **ANOTACIÓN**, si digitó mal su clave, presione la tecla **BORRAR** o si no desea realizar la transacción, oprima la tecla **CANCELAR**, como lo muestra la imagen.



4. Seleccione el tipo de transacción que desea realizar oprimiendo la techa correspondiente (como se muestra en la imagen): Retiros, consulta de saldo, pagos, cambio de clave, entre otras.



INSTRUCTIVO PARA USO DEL CUPO ROTATIVO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS SERVIBANCA

1. Inserte y retire su tarjeta como se indicó anteriormente.
5. Presione el botón **Continuar**.
2. Digite su clave.
6. Seleccione la opción **Cuenta Corriente**.
7. Seleccione la opción **Retiros**.
3. Ingrese el monto.
4. Confirme si desea o no realizar una donación.
5. Confirme si desea o no conocer el costo de la transacción.

Son anexos del presente reglamento las tarifas y comisiones para el uso de la Tarjeta Débito y servicio transaccional de la Red Coopcentral, las cuales son modificadas y aprobadas por el Consejo de Administración. Además, el directorio de las oficinas de la Red Coopcentral.

El presente reglamento rige a partir del día doce (12) de mayo del año dos mil veintitrés (2023).

El presente acuerdo fue aprobado en reunión extraordinaria del Consejo de Administración, realizada el día doce (12) del mes de mayo de dos mil veintitrés (2023), según consta en el acta No. 575 del Consejo de Administración.

En constancia de ello, firman:


LEÓN EDGAR JARAMILLO PATIÑO
Presidente Consejo de Administración


NORBERTO ELI AYALA SALAZAR
Secretario Consejo de Administración