

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO

TARJETA DÉBITO VISA

AH-F-086 Versión. 1.0

El presente documento constituye los términos y condiciones de uso de la Tarjeta Débito VISA emitida por COOMULDESA a través de la RED COOPCENTRAL. Con la recepción de la tarjeta, el Tarjetahabiente acepta expresamente todas las condiciones aquí establecidas.

Generalidades

Descripción del Servicio

COOMULDESA podrá entregar a sus Asociados una Tarjeta Débito, mediante la cual podrá realizar las siguientes operaciones:

- Retiros en efectivo, transferencias, uso de cupo rotativo de crédito y consulta de saldos en cuentas de ahorro, a través de cajeros automáticos aliados a las redes tecnológicas de RED COOPCENTRAL.
- Transacciones a través de canales virtuales, APP Red Coopcentral y desde la página web de COOMULDESA denominada Portal Natural.
- Pago de bienes y/o servicios en establecimientos comerciales aliados a través de datáfonos.
- Operaciones nacionales e internacionales en los canales habilitados.

Alcance y Aceptación

Al aceptar la Tarjeta Débito, el Tarjetahabiente se compromete a cumplir con todas las disposiciones del presente documento. La aceptación se perfecciona con el simple recibo físico de la tarjeta.

Obligaciones del Tarjetahabiente

El Tarjetahabiente se obliga a cumplir con las siguientes condiciones de uso:

- Autorizar a COOMULDESA para debitar de su(s) cuenta(s) de ahorro el valor de las operaciones realizadas y sus correspondientes comisiones.
- No retirar, transferir o pagar valores superiores al saldo disponible en su cuenta de ahorros al momento de cada operación.

- En pagos en establecimientos aliados, presentar personalmente la tarjeta, verificar la cuantía de cada transacción e identificarse ante el establecimiento.
- Informar de inmediato a COOMULDESA o a RED COOPCENTRAL en caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción de la tarjeta, mediante comunicación telefónica y/o escrita.
- Comunicar a COOMULDESA la intención de cancelar la cuenta de ahorros y devolver la(s) tarjeta(s) débito asociado(s).
- Hacer un uso adecuado de cajeros automáticos, datáfonos y Pin Pad, siguiendo las instrucciones y recomendaciones establecidas.
- Notificar a COOMULDESA antes de viajar al exterior para garantizar la continuidad del servicio.
- Certificar que los datos e información suministrados en la solicitud son exactos y verídicos, y que los recursos depositados no provienen de actividades ilícitas.

Responsabilidades de COOMULDESA y RED COOPCENTRAL

COOMULDESA, aliada a RED COOPCENTRAL, no asumirá responsabilidad por:

- La cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier aspecto de las mercancías o servicios adquiridos por el Tarjetahabiente mediante el uso de la tarjeta. Dichos asuntos deberán resolverse directamente con el proveedor.
- El solo hecho de la entrega de la Tarjeta Débito genera el derecho de COOMULDESA a cobrar una cuota de administración, la cual será comunicada al Tarjetahabiente. El no uso de la tarjeta no exime de dicho pago.

Paquete sin Costo Adicional

En cumplimiento de la Ley 2009 del 27 de diciembre de 2019, COOMULDESA otorga a los Tarjetahabientes los siguientes beneficios sin costo:

✓	Retiros y transferencias en la red propia de cajeros (oficinas COOMULDESA).
✓	Expedición de certificaciones de titularidad.
✓	Expedición de extractos físicos de las cuentas con manejo de Tarjeta Débito.
✓	Dos (2) retiros por mes a través de cajero automático de marca compartida red propia.
✓	Consultas en la red propia de oficinas, portal transaccional y sitio web.
✓	Sin comisión por compras en establecimientos comerciales.
✓	Sin comisión por compras a través del portal transaccional o banca móvil.
✓	Sin cobro de entrega de Tarjeta Débito para vinculados nuevos cuenta Superjunior.
✓	Sin cobro por transacciones fallidas en cajeros electrónicos.

Causales de cancelación de la Tarjeta Débito

El uso de la tarjeta debito tendrá vigencia indefinida, pero se dará por terminado en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Cancelación de la cuenta de ahorros vinculada a la tarjeta.
- Fallecimiento del Tarjetahabiente titular.
- Traslado de las obligaciones del Tarjetahabiente a cobro jurídico.
- Devolución voluntaria de la tarjeta por parte del Tarjetahabiente.
- Ausencia de movimientos débitos o créditos (distintos a transacciones administrativas) por un período igual o superior a ciento ochenta (180) días calendario.
- Decisión unilateral de COOMULDESA, debidamente informada al Tarjetahabiente según el reglamento de cuenta de ahorros.

Nota importante: El fallecimiento del titular o la judicialización de sus obligaciones genera la cancelación inmediata de la Tarjeta Débito COOMULDESA.

Transacciones Internacionales

Las transacciones internacionales realizadas con la Tarjeta Débito serán procesadas de la siguiente manera:

- Las transacciones se convertirán inicialmente a dólares de los Estados Unidos (USD), independientemente de la moneda original de la operación.
- La cantidad de dólares resultante se convertirá posteriormente a pesos colombianos (COP), utilizando la tasa representativa del mercado reportada por la franquicia a la fecha de compensación.
- El Tarjetahabiente deberá informar a COOMULDESA su intención de salir del país para garantizar la continuidad y seguridad del servicio.

Notificaciones y Comunicaciones

Para todos los efectos del presente documento, las notificaciones y comunicaciones serán enviadas al Tarjetahabiente a la dirección registrada en la base de datos de COOMULDESA. Es responsabilidad del Tarjetahabiente mantener actualizada su información de contacto cada vez que lo considere conveniente.

Las reformas al presente documento serán informadas a través de la página web de COOMULDESA.



Operaciones Disponibles

Las operaciones que puede realizar con su Tarjeta Débito VISA COOMULDESA son las siguientes:

Canal	Operaciones disponibles
Cajeros Automáticos	Retiros en efectivo, consulta de saldos, cambios de NIP (número de clave secreta).
Establecimientos Comerciales	Pagos por compras en establecimientos aliados al sistema de pago electrónico. Pago contactless disponible donde haya tecnología habilitada.
Oficinas COOPCENTRAL RED	Retiros de efectivo, consignaciones, transferencias entre cuentas COOMULDESA, consulta de saldos y movimientos.
Ventanillas COOPCENTRAL Red	Retiros y consignaciones en efectivo, consulta de saldo y movimientos, transferencias entre entidades vinculadas a RED COOPCENTRAL y canales electrónicos nacionales.
Corresponsales COOMULDESA	Retiros en efectivo, avance del cupo de creditarjeta, consulta de saldos, cambio de clave cuando la asignación es remota.
APP Red Coopcentral	Transferencias Bancarias, transacciones a través de Bre-b, Consultas de saldo, Pagos a través del botón Redcoop, entre otros servicios incluidos en las diferentes actualizaciones de la APP.

Ventajas del Uso de la Tarjeta Débito

- Reduce el riesgo de portar dinero en efectivo.
- Facilita el control de gastos: solo puede disponerse del saldo depositado en cuenta, evitando el sobreendeudamiento.
- Ofrece un sistema práctico y ágil de pagos para el usuario y los establecimientos comerciales.
- Disponibilidad de efectivo en cajeros automáticos a nivel nacional las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Pagos contactless: acerque la tarjeta al datáfono sin necesidad de insertarla (disponible en terminales habilitados con esta tecnología).
- Transacciones electrónicas a través de la APP Red Coopcentral.

Medidas de Seguridad

Para garantizar la seguridad de sus operaciones, COOMULDESA recomienda seguir atentamente las siguientes instrucciones:

- Memorice su número secreto (NIP). Nunca lo anote en la tarjeta ni en documentos que porte junto a ella. No lo comparta con nadie.
- Utilice preferiblemente los cajeros automáticos de la red SERVIBANCA para evitar cobros adicionales de comisiones.
- No porte la tarjeta si no la va a usar; esto previene pérdidas o gastos no planificados en caso de robo.
- Bloquee su tarjeta de inmediato ante cualquier caso de robo, fraude o extravío.
- Si recibe una tarjeta de renovación, solo podrá usarla una vez cancelada la anterior. Destruya siempre la tarjeta antigua cortándola por la mitad y perforando el chip.
- Vigile su tarjeta en todo momento durante las transacciones. Verifique que le sea devuelta después de cada operación.
- En cajeros automáticos, si detecta alguna anomalía o dispositivo extraño, no realice ninguna operación e informe de inmediato a COOMULDESA o a RED COOPCENTRAL.
- Si su tarjeta queda retenida en un cajero automático, solicite de inmediato la presencia de un empleado de la entidad. No acepte ayuda de personas desconocidas.
- Comuníquese con COOMULDESA en horario de oficina para reportar cualquier incidente y solicitar el bloqueo preventivo.
- Revise periódicamente sus extractos. Ante cualquier cargo no reconocido, repórtelo de inmediato para prevenir fraudes de mayor cuantía.
- En caso de ser víctima de robo o fraude, realice la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

Procedimiento de Bloqueo de Tarjeta

Si necesita bloquear su Tarjeta Débito Visa RED COOPCENTRAL de COOMULDESA por extravío, sustracción o robo, siga este procedimiento:

A	La forma más rápida es contactar a RED COOPCENTRAL o COOMULDESA en horario de oficina, o llamar al 01 8000 52 11 24, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (7x24).
B	Para tarjetas Visa RED COOPCENTRAL emitidas en el país, comuníquese a la línea de atención: 01 8000 52 11 24.
C	Asistencia mundial VISA (cualquier lugar, cualquier hora, en su idioma): - EE.UU. y Canadá: 1-800-396-96-65 - Desde cualquier otro país (cobro revertido): +1-303-967-1098
D	Reposición urgente de tarjeta perdida o robada en EE.UU. o Canadá: plazo de un (1) día hábil.

Líneas y Canales de Atención al Usuario

Atención al Cliente

Línea de Atención	01 8000 189 763 — lunes a viernes en horario de oficina
Correo Electrónico	tarjetadebito@coomuldesa.com
Página Web	www.coomuldesa.com — Formulario PQRSF
Bloqueo de Emergencia	01 8000 52 11 24 — Disponible 24/7 (los 365 días del año)

Defensor del Consumidor Financiero

Para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF) que no hayan sido resueltas satisfactoriamente, puede acudir al Defensor del Consumidor Financiero:

Entidad	Laguado Giraldo Ltda.
Dirección	Calle 70A No. 11-83, Bogotá D.C.
Teléfonos	(601) 373 6697 – (601) 597 0412
Correo Electrónico	reclamaciones@defensorialg.com.co

Compromiso de Calidad

COOMULDESA busca exceder las expectativas del consumidor financiero — ya sea asociado, usuario o asociado potencial — a través de la prestación de un servicio confiable, oportuno, amable y seguro, que genere valor en la relación con la organización y promueva el mejoramiento continuo de sus procesos, productos y servicios.

COOMULDESA ha establecido un procedimiento de atención de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) accesible a través de todos los canales mencionados en la sección anterior.

La aceptación de los términos y condiciones de uso se perfecciona con el recibo de la Tarjeta Débito COOMULDESA. El Tarjetahabiente declara haber leído, entendido y aceptado todas las condiciones aquí establecidas.