

Reglamento Tarjeta Débito

El presente documento constituye el conocimiento y la aceptación expresa del Tarjetahabiente sobre las condiciones por las cuales se registrará el uso y manejo de la Tarjeta Débito a través de cajeros automáticos, pin pad, datáfonos o cualquier otro servicio que se implemente para las mismas:

1. RED COOPCENTRAL podrá discrecionalmente, entregar al Tarjetahabiente una Tarjeta Débito de propiedad de COOMULDESA, por medio de la cual el Tarjetahabiente específicamente podrá:

1.1. Retirar de su saldo, efectuar transferencias, hacer uso de su cupo rotativo de crédito y consultar sus saldos en cuentas de ahorros, a través de los cajeros automáticos afiliados a las redes tecnológicas a las que se encuentra afiliada la RED COOPCENTRAL.

1.2. Efectuar pago de bienes y/o servicios a través de datáfonos en puntos de venta afiliados a otras redes tecnológicas a las que se encuentra afiliada la RED COOPCENTRAL.

2. Con la aceptación de la Tarjeta Débito, el Tarjetahabiente se compromete a cumplir estrictamente con todas y cada una de las disposiciones que a continuación se expresan:

2.1. El Tarjetahabiente autoriza a la RED COOPCENTRAL para efectuar y debitar de su (s) cuenta (s) de ahorro (s) el valor de las operaciones realizadas a través de los medios antes indicados y de sus correspondientes comisiones.

2.2. El Tarjetahabiente no podrá retirar, transferir o pagar valores en la cuantía superior al saldo existente en su cuenta de ahorros al momento de cada operación.

2.3. En caso de que el Tarjetahabiente efectúe pagos en establecimientos afiliados a las redes tecnológicas, presentará personalmente su tarjeta, firmará con tinta cada uno de los comprobantes respectivos, previa verificación de su cuantía y se identificará ante el establecimiento afiliado.

2.4. En caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción de la Tarjeta, el Tarjetahabiente deberá informarlo a COOMULDESA o a la RED COOPCENTRAL a la mayor brevedad posible mediante comunicación telefónica y/o comunicación escrita.

2.5. El Tarjetahabiente debe informar a COOMULDESA o a la RED COOPCENTRAL su intención de cancelar su cuenta de ahorros, la cual conlleva a la cancelación de su Tarjeta Débito y su clave, debiendo en consecuencia

devolver la (s) tarjeta (s) débito de la cuenta de ahorros.

2.6. El Tarjetahabiente de COOMULDESA, afiliado a la RED COOPCENTRAL debe hacer un debido uso de los cajeros, datáfonos y pin pad en especial, procurará seguir instrucciones precisas para minimizar inconvenientes.

3. COOMULDESA afiliada a la RED COOPCENTRAL, no se hará responsable por la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga el Tarjetahabiente con los pagos realizados con la tarjeta, asuntos que deberán ser resueltos con el proveedor de los mismos.

4. El convenio que se regula por el presente instructivo tendrá una duración indefinida, pero terminará con la cancelación de la cuenta de ahorros, por muerte del Tarjetahabiente, por traslado de las obligaciones del Tarjetahabiente a cobro jurídico, por devolución de la tarjeta, por no presentar movimientos débitos o créditos diferentes a transacciones administrativas por un periodo igual a ciento ochenta días (180) y en todo caso por decisión unilateral de la RED COOPCENTRAL, por causales que serán informadas al Tarjetahabiente, de conformidad con el reglamento de cuenta de

ahorros. El fallecimiento del titular de la Tarjeta Débito y la judicialización de las obligaciones de un Tarjetahabiente origina la cancelación inmediata de la Tarjeta Débito COOMULDESA y el traslado de la cuenta de ahorros a manejo con libreta sin asignación de la misma.

5. La RED COOPCENTRAL podrá efectuar cargos administrativos contra sus cuentas de ahorros, tales como cuota de uso de cajero, cargo de manejo de tarjeta, seguro de tarjeta y valor de los servicios, consultas y otras operaciones, excluyendo el paquete mínimo de productos y/o servicios sin costos adicionales, de conformidad con la ley 2009 del 27 de diciembre de 2019. Las cuales serán oportunamente informadas en la página web y en las carteleras ubicadas en la red de oficinas de COOMULDESA.

Así como también informará a sus usuarios la composición del paquete de productos y/o servicios al que tendrán acceso sin costo adicional en el respectivo mes, a través de los canales establecidos.

6. El sólo hecho de la entrega de la Tarjeta Débito COOMULDESA, dará derecho a la RED COOPCENTRAL, para cobrar al tenedor de la misma, una suma fija que le será comunicada por escrito al Tarjetahabiente como cuota de

administración. El no uso de la tarjeta no exime, al tenedor de la misma, el pago de dicha cuota.

7. La RED COOPCENTRAL podrá cobrar por cada transacción realizada con la tarjeta, a través de cualquiera de los sistemas puestos a disposición del Tarjetahabiente, los valores serán comunicados previamente a éste a través de la página web y en las carteleras ubicadas en la Red de Oficinas.

8. Igualmente el Tarjetahabiente faculta a COOMULDESA afiliada a la RED COOPCENTRAL para que asiente en los registros, que para el efecto tengan dispuestos, los movimientos y/o operaciones efectuadas conforme a este reglamento.

9. El Tarjetahabiente, a través de la Tarjeta Débito, podrá efectuar las operaciones aludidas a nivel nacional e internacional, cuando el Tarjetahabiente tenga determinado salir del país deberá comunicarlo a la RED COOPCENTRAL para garantizarle un buen servicio.

10. El Tarjetahabiente certifica que los datos e información suministrada en la solicitud de Tarjeta Débito son exactos y verídicos y declara que los dineros que entrega en depósito a la RED COOPCENTRAL no

provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione. En consecuencia autoriza a COOMULDESA para que los verifique a fin de comprobar la moralidad, honestidad y nivel de endeudamiento frente a otras entidades y ante aquellas sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo autoriza para que sea reportado a las Centrales de Riesgo, pudiendo a su vez estas centrales procesar la información y expedir informe de tales reportes a aquellas que según la Ley o la voluntad del Tarjetahabiente estén autorizadas.

11. El Tarjetahabiente también acepta que las transacciones internacionales se convertirán a dólares de los Estados Unidos de América, independientemente de la moneda en que se realice, así como la cantidad de dólares resultantes de ésta conversión, se convertirá a su vez a pesos colombianos, utilizando la tasa representativa del mercado reportada por la franquicia a la fecha de compensación.

12. Para los efectos de este reglamento cualquier correspondencia o notificación será enviada al Tarjetahabiente a la dirección registrada en los sistemas de información de la RED COOPCENTRAL, alimentado por las novedades que deberá indicar el

Tarjetahabiente cada vez que lo considere conveniente.

13. El Tarjetahabiente recibe el reglamento y el Manual de Uso de Tarjeta Débito los cuales contienen las instrucciones de utilización de la Tarjeta Débito y las recomendaciones de seguridad.

14. El Tarjetahabiente acepta cualquier reforma que COOMULDESA, afiliada a la RED COOPCENTRAL haga, quien a su vez informará al Tarjetahabiente por la página web o en las carteleras ubicadas en la RED COOPCENTRAL o través de los medios establecidos en la Cooperativa, los ajustes o modificaciones realizadas, aviso que permanecerá publicado durante quince (15) días hábiles para que el cuentahabiente decida sobre la continuidad del servicio.

15. La aceptación de las presentes instrucciones, se perfeccionan con el recibo de la Tarjeta Débito.



Manual de uso Tarjeta Débito

TD-F-005 Vr.0,0

Lineas y canales de atención al usuario

Si el tarjetahabiente necesita bloquear su Tarjeta Débito Visa RED COOPCENTRAL de COOMULDESA por extravío, sustracción o robo, debe seguir las siguientes indicaciones:

Todas las tarjetas Visa RED COOPCENTRAL, emitidas en el país comunicarse a la línea de atención 01 8000 52 11 24

Para Tarjeta Débito Visa:

Asistencia mundial a Tarjetahabientes Visa en cualquier lugar, a cualquier hora y en su idioma. Bloqueo de tarjetas perdidas o robadas.

Reposición urgente de tarjeta perdida o robada (En Estados Unidos o Canadá, en un plazo de un día hábil).

Comunicarse a las líneas:

EEUU y Canadá 1 -800- 396- 96- 65

Desde cualquier otro país:

(Collect) +1 -303 -967- 1098

(Llamada por cobrar/ cargo revertido).

Medidas de seguridad

Tenga en cuenta estas medidas de seguridad para operar con sus tarjetas débito. A continuación le ofrecemos algunas medidas de seguridad para operar con su Tarjeta Débito:

1. Firme su tarjeta. Recuerde que de esta manera obtendrá mayor seguridad en caso de pérdida o sustracción.
2. Memorice el número secreto (NIP). Este es el número de identificación personal o número secreto, que necesitará para realizar determinadas operaciones con su tarjeta, como por ejemplo disponer de dinero en efectivo en cajeros automáticos.
3. Memorice el número secreto, no lo escriba nunca en la tarjeta. Tampoco lo facilite a nadie, ni lo lleve escrito en su cartera.
4. Utilice preferiblemente los cajeros automáticos pertenecientes a SERVIBANCA para evitar cobros adicionales de comisiones.

5. No porte la tarjeta a menos que la vaya a usar, previniendo que sea robada y que se efectúen gastos no previstos.

6. Bloquee su tarjeta en caso de robo, fraude o extravío.

7. Si la tarjeta es una renovación, recuerde que sólo podrá utilizarla cuando se haya cancelado su tarjeta actual. En este caso, destruya siempre la antigua tarjeta cortándola por la mitad perforando el chip.

8. Vigile su tarjeta en todo momento. Cuando realice un pago con su tarjeta no la pierda de vista y después de cada operación compruebe siempre que su tarjeta regrese a su poder.

9. Tenga cuidado especial en el cajero automático. Si detecta cualquier anomalía en el cajero, por ejemplo un dispositivo extraño, póngalo de inmediato en conocimiento de la RED COOPCENTRAL o de COOMULDESA, y como medida preventiva, no realice ninguna operación en ese cajero automático.

10. Informe oportunamente a la RED COOPCENTRAL o a COOMULDESA en caso de bloqueo de la tarjeta en el cajero automático.

11. Solicite de inmediato la presencia de un empleado de la entidad en donde se encuentre el cajero y no acepte la ayuda de personas ajenas; pueden estar esperando la oportunidad de sustraer su tarjeta o conocer su número secreto.

12. En cualquier caso, comuníquese con COOMULDESA en el horario de oficina, e informe el incidente y solicite el bloqueo preventivo de su tarjeta para proteger el saldo de su cuenta.

13. Revise siempre sus extractos. Si comprueba y denuncia a tiempo una posible operación fraudulenta realizada con su tarjeta, puede impedir que dicho fraude alcance cantidades superiores. Chequee cuanto antes todos los cargos imputados a la misma.

14. Si pierde o le roban su tarjeta o piensa que es víctima de un fraude, proceda a bloquearla inmediatamente.

15. La forma más rápida de bloquear su tarjeta es a través de la RED COOPCENTRAL o de COOMULDESA, en horas de oficina y desde su casa, llamando al 01 8000 52 11 24 a cualquier hora del día o cualquier día del año 7 x 24.

En caso de ser víctima de un robo o fraude, le recordamos que debe realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

PQRSF

Servicio al consumidor financiero

COOMULDESA busca exceder las expectativas del consumidor financiero (todo asociado, usuario o asociado potencial de COOMULDESA) a través de la prestación de un servicio confiable, oportuno, amable y seguro, que deleite y agregue valor a su relación con la organización y promueva el mejoramiento continuo de nuestros procesos, productos y servicios. Conforme con lo anterior, COOMULDESA ha establecido un procedimiento para atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones las cuales puede presentar a través de:

Línea de atención al cliente:

01 8000 320 008

Lunes a viernes en horario de oficina

• Correo electrónico:

tarjetadebito@coomuldesa.com

• Pagina web

www.coomuldesa.com

Icono formulario PQRSF

• Usted también puede comunicarse con el consumidor financiero, "Laguado Giraldo Ltda, Calle 70A N°11-83 Bogotá Teléfonos. (1) 5439850 - 2351604 reclamaciones@defensorialg.com.co

Ventajas del uso de la Tarjeta Débito

- Disminuye riesgos al propietario al no traer consigo dinero en efectivo.
- Ayuda al control de los gastos porque sólo se puede disponer del dinero depositado en la cuenta, evita el endeudamiento personal.
- Ofrece un sistema práctico de pagos y compras para el usuario y para el establecimiento.
- Disponibilidad de efectivo en los cajeros automáticos a nivel nacional y compra de bienes y servicios las 24 horas del día los 365 días del año.
- Pagos ágiles con tecnología contactless, puede usarla con solo situar la tarjeta sobre el datáfono sin necesidad de insertarla, si cuenta con la tecnología contactless.

Paquete de productos y/o servicios sin costos adicionales:

Coomuldesa, en cumplimiento de la ley 2009 del 27 diciembre de 2019 otorga a tarjetahabientes los siguientes beneficios sin costo.

1. Retiros y transferencias en la red propia de cajeros (oficinas Coomuldesa).
2. Expedición de certificaciones bancarias correspondientes a las transacciones de las Tarjeta Débito.
3. Expedición de extractos físicos, de las cuentas con manejo de Tarjeta Débito.
4. Dos (2) retiros en el mes a través de cajero automático, marca compartida red propia.
5. Consultas en la red propia de oficinas, portal transaccional y sitio web.
6. No cobro de comisión por compras en establecimientos comerciales.
7. No cobro de comisión por compras a través del portal transaccional o banca móvil.
8. No cobro de entrega de Tarjeta Débito a vinculado nuevo cuenta Superjunior y por cambio de modalidad.
9. No cobro de transacciones fallidas en cajeros electrónicos.

Operaciones que se pueden realizar

Las operaciones que se pueden efectuar con las tarjetas débito COOMULDESA/ Visa de la RED COOPCENTRAL son las siguientes:

- A En los cajeros automáticos: retiros en efectivo, consulta de saldos, cambios de NIP.
- B En establecimientos comerciales: pagos por compras que se efectúen en establecimientos afiliados al sistema de pago electrónico.
- C En oficinas de la RED COOPCENTRAL: retiros de efectivo, consignaciones de efectivo, transferencias de cuentas de COOMULDESA, consulta de saldos y movimientos de cuenta.
- D En las ventanillas de las entidades de la RED COOPCENTRAL: retiros de efectivo, consignaciones de efectivo, consulta de saldo, movimientos de cuentas, transferencia entre cuentas de las entidades vinculadas a la RED COOPCENTRAL y en cualquier canal electrónico de otras redes a nivel nacional.
- E Corresponsales Coomuldesa: Retiros en efectivo, avance del cupo creditarjeta, consulta de saldos, cambio de clave Tarjeta Débito cuando la asignación es remota.