

Instructivo y Manual de Uso

Tarjeta Débito

Coogranada

/ RED COOPCENTRAL

#SiempreCoogranada

El presente documento constituye el conocimiento y la aceptación expresa del Tarjetahabiente sobre las condiciones por las cuales se registrá 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.*



www.coogranada.coop



Síguenos en: @Coogranada



1

Parte I - Instructivo Tarjeta Débito

Uso general de la tarjeta

COOGRANADA podrá discrecionalmente entregar al tarjetahabiente una tarjeta débito de su propiedad, por medio de la cual el Tarjetahabiente específicamente podrá:

1.1

Retirar de su saldo, pago de facturas, efectuar transferencias, consultar sus saldos en cuentas de ahorros y realizar el cambio de clave 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. Compromisos del Tarjetahabiente

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 COOGRANADA 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 *COOGRANADA* o a la *RED COOPCENTRAL* a la mayor brevedad posible mediante comunicación telefónica y/o comunicación escrita.



2.5. El Tarjetahabiente debe informar a *COOGRANADA* 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.



2.6. El Tarjetahabiente de *COOGRANADA* afiliada 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 y riesgos.

Limitación de responsabilidad de COOGRANADA

3.

COOGRANADA 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.

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 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.

4.

Vigencia y terminación del convenio

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 COOGRANADA y el traslado de la cuenta de ahorros a manejo con libreta sin asignación de la misma.

Cargos administrativos

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, las cuales serán oportunamente informadas en la página web y en las carteleras ubicadas en la red de oficinas de COOGRANADA.

El sólo hecho de la entrega de la Tarjeta Débito de COOGRANADA 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.

6.

Cuota de administración

Cobros por transacción

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 de COOGRANADA.

Registro de movimientos

8.

Igualmente el Tarjetahabiente faculta a COOGRANADA 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 instructivo.

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.

9.

Operaciones nacionales e internacionales

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 y a COOGRANADA 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 COOGRANADA 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 o Superintendencia de la Economía Solidaria.

Igualmente, el Tarjetahabiente autoriza para que sea reportado y consultado en 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.

Veracidad de datos y prevención de lavado de activos

10.

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 esta conversión, se convertirá a su vez a pesos colombianos, utilizando la tasa representativa del mercado reportada por la franquicia a la fecha de compensación.

Transacciones internacionales y tasa de cambio

11.

Correspondencia y notificaciones

12.

Para los efectos de este instructivo, cualquier correspondencia o notificación será enviada al Tarjetahabiente a la última 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.

El Tarjetahabiente podrá consultar el instructivo y el Manual de Uso de Tarjeta Débito en el sitio web de Coogranada www.coogranada.coop. Allí se encuentran las instrucciones de utilización de la Tarjeta Débito y las recomendaciones de seguridad.

13.

Recibo del instructivo y manual

El Tarjetahabiente manifiesta y acepta que conoce íntegramente el presente instructivo; igualmente acepta cualquier reforma que COOGRANADA afiliada a la RED COOPCENTRAL haga, para lo cual remitirá comunicación dirigida al Tarjetahabiente a la dirección que aparece registrada en los sistemas de información o por la página web o en las carteleras ubicadas en la RED COOPCENTRAL y las oficinas de COOGRANADA. Dicho aviso permanecerá publicado durante quince (15) días hábiles para que el cuentahabiente decida sobre la continuidad del servicio.

Aceptación de reformas

14.

La aceptación de las presentes instrucciones se perfecciona con el recibo de la Tarjeta Débito.

Perfeccionamiento de la aceptación

15.

Líneas y canales de atención al usuario

Si usted necesita **bloquear por extravío, sustracción o robo su Tarjeta Débito Visa RED COOPCENTRAL** de la entidad COOGRANADA, puede comunicarse a los siguientes números:



Para todas las tarjetas Visa RED COOPCENTRAL emitidas en el país:

Línea de atención **01 8000 52 11 24.**



Para Tarjeta Visa Electrón — Asistencia mundial a Tarjetahabientes Visa:

En cualquier lugar, a cualquier hora y en su idioma. Incluye bloqueo de tarjetas perdidas o robadas, y reposición urgente de tarjeta perdida o robada (en Estados Unidos o Canadá, en un plazo de un día hábil).



Líneas de contacto:

EE.UU. y Canadá: **1-800-396-96-65.** Desde cualquier otro país (llamada por cobrar / cargo revertido): **+1-303-967-1098.**



Medidas de seguridad

Tenga en cuenta estas **medidas de seguridad para operar** con sus tarjetas débito:

- 1. Firme su tarjeta.** De esta manera obtendrá mayor seguridad en caso de pérdida o sustracción.
- 2. Memorice la clave (NIP).** Este es el número de identificación personal o clave que necesitará para realizar determinadas operaciones con su tarjeta, como por ejemplo disponer de dinero en efectivo en cajeros automáticos.
- 3. Memorice la clave, no la escriba nunca en la tarjeta.** Tampoco la facilite a nadie, ni la lleve escrita 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 caduque 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, como por ejemplo un dispositivo extraño, póngalo de inmediato en conocimiento de la RED COOPCENTRAL o de COOGRANADA y, como medida preventiva, no realice ninguna operación en ese cajero automático.
- 10. Informe oportunamente** a la RED COOPCENTRAL o a COOGRANADA en caso de bloqueo de la tarjeta en el cajero automático.

- 11. Solicite de inmediato la presencia de un funcionario de la entidad en donde se encuentre el cajero** y no acepte la ayuda de personas ajenas; pueden estar esperando la oportunidad de sustraer o conocer su clave.
 - 12. En cualquier caso, comuníquese inmediatamente con COOGRANADA,** 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 COOGRANADA,** 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 (24/7).
- En caso de ser víctima de un robo o fraude, le recordamos que debe realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.**

PQRS

Servicio al Consumidor Financiero

La entidad Participante busca la satisfacción de todo Asociado y/o cliente de COOGRANADA por ser elemento vital para el desarrollo Institucional. Se considera de especial interés atender sus comunicaciones bajo la premisa de promover el mejoramiento continuo del portafolio de productos y servicios. Conforme con lo anterior, COOGRANADA ha establecido un procedimiento para atender sus felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales puede presentar a través de:

Línea de atención al cliente: (604) 204 1155 — (604) 204 1190
Correo electrónico: mercadeo@coogranada.com.co
Página web: <http://www.coogranada.coop/>

Ventajas del uso de la Tarjeta Débito

La Tarjeta Débito Coogranada ofrece las siguientes ventajas a sus usuarios:

- Disminuye riesgos al propietario al no traer consigo dinero en efectivo.
- Ayuda al control de los gastos porque sólo se pueden disponer del dinero depositado en la cuenta.
- Ofrece un sistema práctico de pagos y compras para el usuario y para el establecimiento.

Operaciones que se pueden realizar

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

- A. En los cajeros automáticos:** Retiros en efectivo, consulta de saldo, pagos de servicios públicos y cambio de NIP.
- B. En establecimientos comerciales:** Pagos de efectivo, consignaciones de efectivo, transferencias de cuentas de COOGRANADA, consulta de saldos y movimientos de cuenta.
- C. En Oficinas de COOGRANADA:** Retiros de efectivo, consignaciones de efectivo, transferencias de cuentas de COOGRANADA, consulta de saldos y movimientos de cuenta.
- D. En las oficinas de la RED COOPCENTRAL:** Retiros de efectivo, consignaciones de efectivo, retiros de cheque, consulta de saldo, movimientos de cuentas, transferencia entre cuentas de las entidades vinculadas a la RED COOPCENTRAL.



Ahorro y Crédito
Coogranada
¡Crecemos para servir!

#SiempreCoogranada

www.coogranada.coop



Síguenos en: @Coogranada

