

INSTRUCTIVO



El presente documento constituye el conocimiento y la aceptación expresa del Tarjetahabiente sobre las condiciones por las cuales se regirá 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. CEMCOP 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, pagar facturas, hacer 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 de las que hace parte 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 de las que hace parte 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 CEMCOP 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 informar a CEMCOP o a la RED COOPCENTRAL a la mayor brevedad posible mediante comunicación telefónica y/o comunicación escrita.
- 2.5. El Tarjetahabiente debe informar a CEMCOP 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 CEMCOP, 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.
3. CEMCOP, 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 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 CEMCOP 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, las cuales serán oportunamente informadas en la página web y en las carteleras ubicadas en la red de oficinas de CEMCOP.
6. El sólo hecho de la entrega de la Tarjeta Débito de CEMCOP, dará derecho a la RED COOPCENTRAL para, de ser el caso, 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 de CEMCOP.
8. Igualmente, el Tarjetahabiente faculta a CEMCOP, 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.
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 y a CEMCOP 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 CEMCOP para que los verifique a fin de comprobar la moralidad, honestidad y nivel de endeuda-

- miento 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 éstas 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 éste 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.
13. El Tarjetahabiente recibe el instructivo 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 manifiesta y acepta que conoce íntegramente el presente instructivo; igualmente acepta cualquier reforma efectuada por CEMCOP, afiliada a la RED COOPCENTRAL, para lo cual remitirá comunicación dirigida al Tarjetahabiente, a la dirección que aparece registrada en los sistemas de información, por la página web o en las carteleras ubicadas en la RED COOPCENTRAL y las oficinas de CEMCOP, aviso que permanecerá publicado durante quince (15) días hábiles para que el cuentahabiente decida sobre la continuidad del servicio.
- La aceptación de las presentes instrucciones se perfeccionan con el recibo de la Tarjeta Débito.
- 15.



MANUAL DE USO



LÍNEAS Y CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

Todas las tarjetas Visa Red Coopcentral, emitidas en el país, podrán comunicarse a la línea de atención 01 8000 52 11 24.

Para Tarjeta Visa Electron:

- 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.

• Ubicación y teléfonos:
EEUU y Canadá: 1 800 396 96 65.

Resto del mundo:
(Collect) +1 410 581 0120
(Llamada por cobrar/ cargo revertido).

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Tenga en cuenta estas medidas de seguridad para operar su Tarjetas 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 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 CEMCOP; como medida preventiva, no realice ninguna operación en ese cajero automático.

10. Informe oportunamente a la RED COOPCENTRAL o a CEMCOP 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 número secreto.

12. En cualquier caso, comuníquese inmediatamente con CEMCOP, 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. Para bloquear su tarjeta mediante la RED COOPCENTRAL comuníquese con la línea nacional 01 8000 52 11 24 a cualquier hora del día, de lunes a domingo (24 / 7), o diríjase a la oficina de CEMCOP más cercana, en los horarios habilitados para la atención al público.

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 CEMCOP por ser elemento vital para el desarrollo Institucional; consideramos de especial interés atender sus comunicaciones bajo la premisa de promover el mejoramiento continuo del portafolio de productos y servicios. Conforme con lo anterior, CEMCOP atenderá sus felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, las cuales puede presentar a través de:

• Línea de atención al cliente:
(602) 489 05 82

• Correo electrónico:
administrativo@cemcop.net

• Página web
www.cooperativacemcop.com

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.
- Ofrece un sistema práctico de pagos y compras para el usuario y para el establecimiento.

OPERACIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR CON LAS TARJETAS DÉBITO CEMCOP/ VISA DE LA RED COOPCENTRAL

- 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 CEMCOP, consulta de saldos y movimientos de cuenta.
- C** En oficinas de la Red Coopcentral: Retiros de efectivo, consignaciones de efectivo, transferencias de cuentas de CEMCOP, consulta de saldos y movimientos de cuenta.
- D** En las ventanillas de las entidades 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 y en cualquier canal electrónico de otras redes a nivel nacional.