

EL BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL, en adelante COOPCENTRAL mediante el presente reglamento establece las condiciones que rigen la tarjeta de crédito cuyo titular puede ser una persona natural o jurídica, según el caso, quien en adelante se llamará EL CLIENTE, así:

**PRIMERA.- CUPO DE CREDITO.-** COOPCENTRAL ha aprobado un cupo de crédito rotativo, cuyo monto en moneda legal, le ha sido debidamente informado; este cupo será utilizado por EL CLIENTE mediante la tarjeta de crédito que en virtud de estas condiciones COOPCENTRAL le entrega, para la adquisición de bienes y servicios en establecimientos afiliados a dicho sistema, la realización de consultas, pago de facturas o la obtención de “adelantos” de dinero en efectivo o avances en instituciones financieras, u operación de cajeros automáticos, a través de “Internet” o cualquier otro medio tecnológico, hasta por la suma límite que le señale COOPCENTRAL y por el tiempo que éste determine en la tarjeta de crédito respectiva. COOPCENTRAL podrá en cualquier tiempo, basado en un análisis de riesgo, de manera permanente o transitoria modificar, ampliar, suprimir, unificar o disminuir el cupo total o el cupo disponible, de acuerdo con el comportamiento del mercado, la capacidad económica del deudor, la disponibilidad de tesorería y las condiciones del servicio, lo cual será informado previamente al CLIENTE,. Todo consumo realizado por EL CLIENTE con su tarjeta de crédito bien sea en establecimientos afiliados del país o realizados en el exterior, así como cualquier avance o cobro administrativo afectará el cupo otorgado por COOPCENTRAL. COOPCENTRAL realizará el bloqueo de su cupo de crédito si presenta más 15 días de mora en las demás obligaciones vigentes con el Banco, o si presenta mora superior a 30 días con la Tarjeta de Crédito. Este bloqueo se levantará automáticamente, una vez se encuentre al día con los productos

**SEGUNDA.- ENTREGA DE TARJETA DE CRÉDITO.-** COOPCENTRAL entregará al CLIENTE una tarjeta de crédito y le proporcionará, de manera reservada, una clave secreta, denominada número de identificación personal, lo cual se realiza en consideración a las calidades personales del CLIENTE, y/o del amparado así como a la información por él(los) suministrada, por ende, este(os) no las podrá(n) ceder a ningún título, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos o en el cumplimiento de las obligaciones que tanto la tarjeta como este reglamento le imponen, se recomienda,

como medida de seguridad y autoprotección que el número de identificación personal inicialmente entregado por el Banco al cliente y/o amparado, sea modificado por éste.

**TERCERA.- TARJETAS ADICIONALES O AMPARADAS.-** COOPCENTRAL previa solicitud del CLIENTE, y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos internos, podrá expedir tarjetas adicionales o amparadas, a personas recomendadas o referenciadas por EL CLIENTE, en cualquiera de las modalidades que COOPCENTRAL ofrezca, las cuales se regirán por lo previsto en este Reglamento con la sola designación que EL CLIENTE haga. En razón de dicha designación, EL CLIENTE asume la responsabilidad de pagar todas las utilidades que se efectúen por cualquier concepto con la tarjeta amparada y el número de identificación personal (PIN) que COOPCENTRAL le hubiere suministrado al usuario amparado. En el caso en que se expidan tarjetas adicionales o amparadas a menores de edad, bajo la responsabilidad solidaria del CLIENTE con la firma de la solicitud, se impartirán las Instrucciones necesarias para el uso del producto.

**CUARTA.- CONVENIOS.-** COOPCENTRAL podrá celebrar con las entidades del sector solidario convenios de afinidad tarjeta de crédito con el fin de otorgar este producto bajo el esquema de marca compartida a los clientes y asociados de las citadas entidades en condiciones más favorables. Sin embargo, en el evento en que el titular de la tarjeta de crédito otorgada, deje de ser cliente o asociado de la entidad con la que se celebre el convenio, EL CLIENTE podrá devolver el plástico a COOPCENTRAL y ésta, si así lo requiere EL CLIENTE, le expedirá el plástico de la tarjeta de crédito con el logotipo de COOPCENTRAL y las condiciones vigentes para el público en general.

**QUINTA.- COMPRAS EN EL EXTERIOR.-** Las tarjetas de crédito de COOPCENTRAL se emiten con la funcionalidad de utilización en el exterior debidamente habilitada. No obstante, el cliente deberá comunicarse con los números telefónicos de cualquiera de las oficinas de COOPCENTRAL para comunicar el destino de su viaje y las fechas en que se encontrará fuera del país, para evitar bloqueos o desbloquear su tarjeta de crédito, si es del caso.

Las transacciones que se efectúen en el exterior serán cargadas a la Tarjeta de crédito en pesos colombianos de acuerdo con la tasa representativa del mercado

vigente a la fecha de la utilización. En todo caso la utilización de la tarjeta fuera del territorio nacional quedara sometida a la ley colombiana, a las regulaciones oficiales en materia cambiaria y a las disposiciones del presente reglamento.

**SEXTA.- COSTOS Y COMISIONES.-**

COOPCENTRAL cobrará por los servicios que preste en desarrollo del presente reglamento, tales como costo de reexpedición (reemplazo de la tarjeta o el PIN), comisiones (cargos por avances, consultas de saldos en cajeros automáticos, certificaciones, extractos adicionales), costo de declinación por transacciones, cuando dicha declinación sea por razones atribuibles al cliente, cuota de manejo (la cual será cobrada siempre y cuando la tarjeta se encuentre activa y no cuente con el beneficio de exoneración). Seguro de Vida - Grupo Deudores, con amparo de muerte o incapacidad total o permanente (a partir del 01 de agosto de 2021, se traslada este cobro mensual, con el cual se ampara el saldo insoluto de la deuda) y cualquier otra, establecido por COOPCENTRAL o por los sistemas de tarjeta de crédito, los cuales serán dados a conocer, previamente a su entrada en vigencia, conforme se encuentra establecido en la normatividad correspondiente.

**SÉPTIMA.- INTERESES CORRIENTES Y DE MORA.-**

COOPCENTRAL establecerá tasas que en todo caso serán fijadas sin sobrepasar los límites legalmente permitidos; las cuales serán dadas a conocer, previamente a su entrada en vigencia, conforme se encuentra establecido en la normatividad correspondiente.

**OCTAVA.- EXTRACTO DE LA(S) TARJETA(S).-**

COOPCENTRAL mensualmente, mediante un “extracto” liquidará las sumas que resulten a cargo del CLIENTE, por capital, intereses y demás conceptos a que haya lugar, en virtud de las utilizations efectuadas por EL CLIENTE, las cuales deberá cancelar dentro de los plazos y condiciones fijados sin que haya lugar a requerimiento alguno. Los valores que se encuentren en mora deberán ser cancelados inmediatamente. EL CLIENTE podrá formular por escrito o verbalmente cualquier objeción frente a su extracto, a través de cualquiera de los canales de atención (oficinas, contact center, entre otros) habilitados por COOPCENTRAL. El extracto será enviado a la dirección física o electrónica que haya informado el cliente al momento de su vinculación o actualización de datos.

**NOVENA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-**

1. Firmar la tarjeta de crédito una vez recibida y custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella.

2. Firmar, previa verificación de su cuantía, el respectivo comprobante (voucher) de la compra e identificarse plenamente ante el establecimiento afiliado.

3. Efectuar, por su seguridad, en forma personal la transacción a través de los cajeros automáticos y en medios no presenciales.

4. Acogerse a los plazos que concede COOPCENTRAL y cancelar como mínimo el monto que se le indique en el extracto.

5. Pagar a COOPCENTRAL todas las sumas insolutas que resulten a su cargo, aun en los eventos de encontrarse vencida o cancelada la tarjeta de crédito.

6. Utilizar responsable y diligentemente los archivos, sistemas, programas y aplicaciones que COOPCENTRAL con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice, posea o ponga a su disposición a efecto de llevar a cabo la prestación de sus servicios en línea o vía “Internet”, o cualquier otra red informática o desarrollo tecnológico que se establezca en el futuro, ni a intervenir en el normal funcionamiento de los mismos o disponer de ellos en cualquier forma.

7. Actualizar periódicamente los datos por cualquiera de los medios previstos por COOPCENTRAL para ese fin, en el caso específico de las personas jurídicas, informar por escrito y oportunamente por cualquier medio idóneo, cualquier cambio en los datos, cifras, así como a suministrar la totalidad de los soportes documentales exigidos y a mantenerlos actualizados tales como balance, declaración de renta, certificado de ingresos y retenciones y demás a que haya lugar con una periodicidad como mínimo anual, de acuerdo con las normas legales e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

8. Las demás que se deriven de normas expedidas a nivel nacional, relacionadas con este tipo de productos.

**DÉCIMA.- DERECHOS DEL CLIENTE.-** el cliente tiene derecho a:

- 1) Recibir atención oportuna y respetuosa a todos sus requerimientos.
- 2) Recibir información clara, veraz y suficiente acerca del producto adquirido.
- 3) Que las obligaciones del Banco, derivadas del presente reglamento, pagaré, carta de instrucciones y del funcionamiento propio del producto sean plenamente cumplidas.
- 4) Presentar preguntas, quejas y reclamos y a que éstos sean respondidos de forma eficaz y oportuna.
- 5) Recibir información, por lo menos mensual, del estado de su obligación para que pueda realizar oportunamente sus pagos, así como para presentar las objeciones a que haya lugar.
- 6) Que sus datos confidenciales sean protegidos.
- 7) Utilizar el cupo de su tarjeta de crédito.
- 8) Bloquear y ser atendido inmediatamente cuando no reconozca transacciones que estén siendo o hayan sido realizadas con su tarjeta de crédito.
- 8) Que su plástico sea emitido nuevamente en caso de extravío, deterioro o hurto y asumir los costos, en caso que a ello haya lugar.
- 9) Denunciar anomalías o eventos sospechosos que detecte en la solicitud, adquisición o goce del producto por parte del banco, sus funcionarios o terceros.
- 10) Escoger el plazo para diferir su transacción y de no haber sido posible, comunicarse con el contact center de COOPCENTRAL para modificar ese término.

**DÉCIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DE COOPCENTRAL.-** mediante el presente reglamento COOPCENTRAL se obliga a:

- 1) Remitir el extracto mensual de la tarjeta de crédito en la forma y al destino previamente indicado por el tarjetahabiente.
- 2) Suministrar información clara, veraz y suficiente acerca del producto adquirido.
- 3) Responder oportunamente las preguntas, quejas y reclamos del tarjetahabiente.
- 4) Prestar el servicio en condiciones de seguridad y confiabilidad.

5) Permitir el uso del cupo de crédito en las condiciones pactadas con el CLIENTE a menos que se presenten situaciones como mora o bloqueos.

6) Reponer el plástico dentro de los términos informados al CLIENTE para que éste pueda continuar disfrutando de su producto.

7) Informar acerca de cambios en tarifas o condiciones de tal forma que no se interrumpa abruptamente el goce del producto.

**DÉCIMA SEGUNDA.- PAGARE CON ESPACIOS EN BLANCO.-** El CLIENTE suscribirá un pagaré con espacios en blanco, de acuerdo con lo establecido en el artículo 622 del código de comercio junto con una carta de instrucciones para diligenciarlo en caso tal que la obligación adquirida mediante el pagaré deba ser cobrada ejecutivamente.

**DÉCIMA TERCERA.- EXTRAVIO DE LA TARJETA.-** En caso de extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito el CLIENTE deberá dar aviso telefónico inmediato a las líneas de atención telefónica del banco, habilitadas las 24 horas del día los 7 días de la semana para que pueda ser bloqueado el producto mientras es recuperado o hasta que el cliente tome la decisión de reexpedirlo.

**DÉCIMA CUARTA.- INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CLIENTE.-** COOPCENTRAL informa al CLIENTE que cuenta con un sistema de atención y protección al consumidor financiero - SAC, con el cual se busca regular y equilibrar las relaciones comerciales con sus clientes, sistema que puede ser conocido y consultado en la página web de COOPCENTRAL: [www.coopcentral.com.co](http://www.coopcentral.com.co) y ante el cual podrán radicarse las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones, desde la página web, las líneas de atención telefónica a nivel nacional o, presencialmente, en cualquiera de nuestras oficinas.

**DÉCIMA QUINTA. RECLAMACIONES POR UTILIZACIONES.** El cliente podrá presentar objeciones por las utilizations que considere no corresponden con el producto o servicio solicitado, en su momento y COOPCENTRAL procederá a tramitarla, según sea el caso, por el procedimiento de PQRS interno o adelantando el proceso de controversias reglamentado por VISA. Estos procedimientos podrán ser consultados en la página web [www.coopcentral.com.co](http://www.coopcentral.com.co), en el contact center o en las oficinas.

**DÉCIMA SEXTA.- SEGUROS.-** COOPCENTRAL podrá contar con el seguro de fraudes o desconocimiento de la transacción por parte del cliente o los demás seguros con los cuales decida amparar el producto.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- DURACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACION.-** El término de duración del contrato de tarjeta de crédito será indefinido. No obstante el vínculo podrá darse por terminado unilateralmente por cualquiera de las partes, a saber: A) **POR PARTE DEL CLIENTE:** podrá cancelar la tarjeta de crédito en forma unilateral y por cualquier causa, sin que haya lugar a indemnizaciones, mediante aviso escrito o llamada telefónica al contact center, canales en los cuales se le explicará y adelantará el proceso correspondiente y que en todo caso, estará sujeto al pago de los saldos que EL CLIENTE adeude. B) **POR PARTE DE COOPCENTRAL** podrá terminar unilateralmente el vínculo comercial derivado de la tarjeta de crédito, caso en el cual declarará de plazo vencido la totalidad de las deudas a cargo del CLIENTE y éste deberá restituir inmediatamente la tarjeta en los siguientes casos:

1. Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente reglamento.
2. El no pago dentro de los términos y condiciones establecidos en el extracto mensual recibido por el cliente.
3. En caso de muerte, incapacidad total o permanente, disolución, liquidación e insolvencia del tarjetahabiente.
4. Por las causales establecidas en el pagaré.
5. Suministrar información incompleta, inexacta o falsa en los estados financieros, solicitud de producto o servicio, declaraciones o en cualquier documento que presente a COOPCENTRAL.
6. La inclusión del cliente en la denominada lista OFAC, ONU u otra lista vinculante.
7. Si en cumplimiento de una norma legal, por orden de autoridad judicial o administrativa, COOPCENTRAL se viere obligado a terminar el vínculo comercial derivado de la tarjeta de crédito.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Tratándose de la causal establecida en el numeral 5 se enviará requerimiento escrito al tarjetahabiente solicitando las explicaciones y documentación del caso, si transcurridos quince (15)

días hábiles después de remitido el requerimiento por correo certificado, el cliente no ha dado respuesta o sus explicaciones y la documentación no satisface los requerimientos establecidos en la solicitud previa e informados al tarjetahabiente durante la relación contractual, COOPCENTRAL podrá proceder a comunicar la decisión de cancelar la tarjeta de crédito, al cliente por los mismos canales utilizados y autorizados para remitirle extractos, estableciendo que se obra en virtud de su facultad unilateral para terminar el reglamento, mencionando el número de la causal invocada y las razones que sustentan la terminación del reglamento de tarjeta de crédito, con fundamento en las disposiciones legales.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Para la causal establecida en el numeral 6: OFAC Y/O LISTA CLINTON: EL CLIENTE conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que COOPCENTRAL en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, y siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, por considerarlo una causal objetiva, podrá terminar el presente contrato dando aplicación a los términos establecidos en ésta cláusula, cuando su nombre haya sido incluido en la lista OFAC (Office of Foreign Control), comúnmente llamada lista Clinton, o en cualquier otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, en la que se publiquen los datos de las personas condenadas o vinculadas por las autoridades nacionales o internacionales, de manera directa o indirecta, con actividades ilícitas, tales como narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otras.

**PARAGRAFO TERCERO:** Sin perjuicio de lo anterior, cuando EL CLIENTE sea una persona jurídica, para que COOPCENTRAL pueda terminar unilateralmente el contrato bastará con que el nombre de alguno de sus socios y/o administradores, haya sido incluido en alguna lista con las características mencionadas en esta cláusula. De conformidad con lo previsto en el artículo 22 de la Ley 222 de 1995, se entenderá por administrador: el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones.

**PARAGRAFO CUARTO:** La vinculación formal del CLIENTE o, si es el caso, de cualquiera de sus socios, administradores y/o representantes legales a un

proceso judicial nacional y/o internacional, relacionado con las actividades de las que trata esta cláusula, también será causal suficiente para terminar unilateralmente el contrato.

**DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES.-** El presente reglamento podrá ser modificado, o sustituido, de lo cual COOPCENTRAL dará aviso al tarjetahabiente por escrito, correo electrónico, publicación en las carteleras o en la página web en cada oportunidad, por quince (15) días hábiles para que el tarjetahabiente pueda decidir, dentro de ese término, acerca de la continuidad de la relación contractual teniendo la opción de rescindir el reglamento sin que

haya lugar a penalidad o cargo alguno, sin perjuicio del pago de los saldos que el cliente deba cubrir a favor de COOPCENTRAL en las condiciones inicialmente pactadas. En el evento en que el cliente, dentro del término indicado ya referido, no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita.

**DÉCIMA NOVENA.- PERFECCIONAMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento se perfecciona con la entrega de la tarjeta de crédito al CLIENTE y se entiende conocido y aceptado por éste, siempre que él haya culminado exitosamente el proceso de activación del producto.

COL-F-102  
VER.4