

## REGLAMENTO DEPOSITO ORDINARO

**Primera. Titulares.** El depósito ordinario es un depósito a la vista, del cual podrán ser titulares personas naturales, residentes en Colombia (únicamente bajo la modalidad “individual”) y personas jurídicas debidamente constituidas, conforme a la ley colombiana.

**Segunda. Condiciones de apertura.** La apertura del Depósito Ordinario, ofrecido por COOPCENTRAL, será exclusivamente digital, a través de los canales dispuestos por el Banco para tal fin. EL CLIENTE deberá diligenciar el respectivo formato de vinculación digital que contiene la información mínima requerida para este tipo de producto, la cual procura un adecuado conocimiento de EL CLIENTE, además, al momento de la vinculación, debe adjuntar digitalmente la documentación requerida por COOPCENTRAL, que soporta la información consignada en el respectivo formulario de vinculación.

**Tercera. Seguro de depósitos.** El depósito ordinario se encuentra amparado por el seguro de depósitos de FOGAFIN que es un mecanismo establecido por el Gobierno Nacional para garantizar a los depositantes la recuperación total o parcial de su dinero, según el monto establecido por la Ley. En consecuencia, al contratar el Depósito Ordinario el CLIENTE se convierte en beneficiario del seguro de depósitos, de manera que si COOPCENTRAL fuere objeto de liquidación forzosa administrativa, la acreencia a su cargo y a favor del CLIENTE estaría garantizada por el referido seguro, toda vez que COOPCENTRAL es una entidad inscrita en FOGAFIN.

**Cuarta. Medidas de seguridad.** Según sea el medio a través del cual el CLIENTE utilice su producto (presencial

o virtual) es recomendable que acostumbre a: a. Memorizar su usuario y claves para evitar que terceros tengan acceso a estos datos; b. Realizar sus operaciones desde computadores ubicados en sitios de confianza, evitando en lo posible el uso de equipos de cómputo que sean de uso público; c. Recordar que en los canales presenciales o virtuales COOPCENTRAL no le solicitará compartir usuarios, contraseñas o datos privados, los cuales solo serán de uso exclusivo del CLIENTE; d. No utilizar terceras personas para realizar sus operaciones; e. Mantener actualizado el antivirus de sus equipos y, si es posible, configurar herramientas de seguridad como Firewall, con ello evita que le Instalen programas espías; f. Abstenerse de abrir correos electrónicos y ejecutar programas de los que desconozca su origen; g. Informar a través de correo electrónico [sac@coopcentral.com.co](mailto:sac@coopcentral.com.co) o a las líneas de atención telefónica, las cuales se encuentran publicadas en [www.coopcentral.com.co/servicioalcliente](http://www.coopcentral.com.co/servicioalcliente), la pérdida o deterioro de su tarjeta débito o cualquier falla en su producto o sus canales de operación. h. Las demás que COOPCENTRAL recomienda, actualiza e informa a través de sus diferentes canales de atención.

**Quinta. Canales de acceso.** El depósito ordinario podrá ser operado a través de los canales digitales dispuestos por COOPCENTRAL, y en general, por cualquier medio y/o canal de distribución de servicios financieros puestos a disposición y habilitados por COOPCENTRAL para este tipo de producto. Parágrafo. De acuerdo con lo señalado en la ley 1836 de 2017, el canal gratuito habilitado para efectuar retiros del depósito ordinario es la red de oficinas de COOPCENTRAL.

**Sexta. Tasas y tarifas.** Las tarifas asociadas a los servicios, operaciones y/o transacciones del depósito ordinario, se encuentran publicadas en la página web

[www.coopcentral.com.co](http://www.coopcentral.com.co) y en los diferentes canales de información del Banco. En caso de presentarse modificaciones a las tarifas, las mismas serán informadas por lo menos con 45 días de antelación a su entrada en vigencia; de igual manera, al momento de realizar cualquier operación se informará el valor de esta, si aplica. Parágrafo. COOPCENTRAL no ofrece el reconocimiento de tasa de interés alguna por los recursos captados mediante el depósito ordinario.

**Séptima. Características y restricciones del depósito ordinario.** EL CLIENTE podrá, entre otras: 1) Recibir transferencias de dinero de una cuenta de ahorros, corriente o cualquier otro producto de COOPCENTRAL o de los establecimientos de crédito definidos e informados por COOPCENTRAL al CLIENTE; 2) Realizar transferencias de dineros a cuentas, depósitos de bajo monto y depósitos ordinarios de COOPCENTRAL; 3) Realizar depósitos y/o retiros en efectivo a través de oficinas y demás canales habilitados por COOPCENTRAL para tal efecto, y 4) Consultar saldo.

**Octava. Derechos y obligaciones del CLIENTE.** Los titulares de los depósitos ordinarios son CLIENTES en los términos establecidos por la ley 1328 de 2009 a quienes les aplica el régimen de protección al consumidor financiero y tendrán los siguientes: **Derechos:** a) Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas. b) Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias del producto que le permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado. c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de COOPCENTRAL. d) Recibir una

adecuada educación respecto de las diferentes formas de utilizar el producto, sus derechos y obligaciones, los costos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla COOPCENTRAL así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos como lo son el sistema de atención del consumidor financiero -SAC- del Banco, la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco, cuyas decisiones no son vinculantes para la entidad y la Superintendencia Financiera de Colombia; estos mecanismos podrán ser conocidos mediante el material que se entrega al Consumidor Financiero a través de nuestros diferentes canales de atención y que permanece actualizado en

[www.coopcentral.com.co/consumidorfinanciero](http://www.coopcentral.com.co/consumidorfinanciero). e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante COOPCENTRAL, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación. f) Los demás derechos que establezca la normatividad. **Obligaciones:** a) Asignar diligentemente la(s) clave(s) para el manejo del producto y cambiarla(s) periódicamente, así como conservarla(s) en lugares donde no puedan ser obtenidas por terceros. b) Abstenerse de dar a conocer a terceros la(s) clave(s); c) Informar a COOPCENTRAL, antes que terceros dispongan de los recursos depositados en el producto, cualquier falla o violación de seguridad que detecte. d) Suministrar la información y documentación requerida por EL BANCO, e) Reintegrar al BANCO los valores que se acrediten de manera equivocada, irregular o fraudulenta en su Depósito ordinario. f) Actualizar su información personal, comercial y financiera por lo menos una (1) vez al año.

**Novena. Derechos y Obligaciones de COOPCENTRAL.** **Derechos:** a) Recibir el pago de los costos o tarifas asociados a la utilización del producto, los cuales se

informan permanentemente al CLIENTE en todos los canales de comunicación del Banco. b) Recibir preguntas, quejas y reclamos en forma respetuosa para atenderlos según los procedimientos establecidos por COOPCENTRAL e informados en todos los canales de atención. c) Investigar la proveniencia de los fondos y solicitar requisitos adicionales cuando se evidencien operaciones sospechosas, en cumplimiento de las normas SARLAFT.

**Obligaciones:** a) Prestar los servicios en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad; b) Suministrar información comprensible, cierta, suficiente y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna y actualizada acerca de sus productos y servicios; c) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero “SAC”; d) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales; e) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al CLIENTE; f) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas del producto a una fecha determinada, cuando EL CLIENTE lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido y cuando COOPCENTRAL se encuentre obligado; g) Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos formulados por EL CLIENTE, siguiendo los procedimientos aplicables; h) Notificar al CLIENTE, las modificaciones a las tasas, tarifas, reglamento, disponibilidad de canales y en general todo aquello que por norma y calidad del servicio deba informársele, dentro de los términos indicados en el presente reglamento y la normatividad vigente.

**Décima. Información de movimientos.** COOPCENTRAL pondrá a disposición del CLIENTE los movimientos del Depósito ordinario en cualquiera de los canales que utilice el CLIENTE o cuando este los solicite mediante

correo electrónico, siempre que el CLIENTE haya suministrado el mismo.

**Décima Primera. Autorizaciones especiales del cliente.**

El CLIENTE autoriza a COOPCENTRAL para: **1). Limitar o suspender temporal o definitivamente o dar por terminado el respectivo producto por las siguientes razones:** (i) cuando se incumpla alguna de las obligaciones a cargo del cliente, establecidas en este reglamento o en la Ley; (ii) Si a criterio de COOPCENTRAL existen dudas o conflictos frente a la procedencia de los fondos depositados; (iii) Si la información proporcionada por EL CLIENTE resulta falsa, inexacta o incompleta en forma total o parcial; (iv) Por muerte del titular; (v) Si EL CLIENTE no actualiza la información por lo menos una (1) vez al año; (vi) Si su nombre, el de sus socios, representante legal, administradores o miembros de Junta Directiva u órgano equivalente aparece reportado en las listas vinculantes para Colombia, o delitos conexos al lavado de activos y financiación del terrorismo, relacionados en el artículo 323 del Código penal colombiano o normas que lo modifiquen o sustituyan; (vii) cuando existan otras razones objetivas, de seguridad, comerciales o por presentarse otros eventos que a juicio de COOPCENTRAL pongan en peligro los intereses de sus CLIENTES, de terceros o del mismo BANCO. Frente a la ocurrencia de cualquiera de los eventos antes mencionados, COOPCENTRAL podrá dar por terminado el contrato y para tal efecto, enviará comunicación al cliente indicando la causal que se invoca. De existir saldo a favor del CLIENTE, deberá ser reclamado dentro del mes siguiente a la terminación, fecha a partir de la cual las sumas no reclamadas serán trasladadas al rubro contable correspondiente de cuentas por pagar, sin generar rendimientos. **2). Debitar del depósito ordinario:** el valor correspondiente a las comisiones por los servicios

que le preste, como el uso de los canales, los recaudos, depósitos, transferencias, débito automático, consignaciones y demás servicios asociados exclusivamente al Depósito Ordinario y que utilice EL CLIENTE, cuyos valores serán informados en el momento de realizar sus transacciones, de conformidad con las tarifas que establezca COOPCENTRAL, las cuales estarán permanente actualizadas en la página Web de COOPCENTRAL [www.coopcentral.com.co](http://www.coopcentral.com.co), [app/Red Coopcentral](http://app/RedCoopcentral), y/o a través de los distintos canales de Coopcentral. **3) Cargar y debitar:** las comisiones, costos, impuestos y gastos a su Depósito Ordinario, de manera previa a la realización de transacciones. En el evento en que no tenga recursos suficientes conoce que no será posible realizar la operación. Así mismo, conoce el CLIENTE que los retiros no exitosos podrán tener costo, en caso en que dicha circunstancia haya sido resultante de una conducta atribuible al CLIENTE como, por ejemplo, pero sin limitarse a ella, fondos insuficientes, error de clave, etc. La autorización impartida por el CLIENTE para la realización de débito se limita exclusivamente a las comisiones, gastos, costos, abonos y demás conceptos relacionados exclusivamente con el Depósito Ordinario. 4) Efectuar el débito de aquellos recursos que se hayan acreditado al respectivo producto de forma equivocada, irregular o fraudulenta.

**Décima Segunda. Autorizaciones de manejo de información.** Al contratar este producto el titular autoriza de manera previa, expresa e informada a COOPCENTRAL para almacenar, consultar, procesar, reportar, obtener, actualizar, compilar, tratar, intercambiar, compartir, enviar, modificar, emplear, utilizar, eliminar, ofrecer, suministrar, grabar, conservar y divulgar su información financiera y personal, así como aquella que

se derive de la relación y/u operaciones que llegue a celebrar con COOPCENTRAL o que se llegare a conocer siempre que sea para las siguientes finalidades: i) Para el cumplimiento de obligaciones establecidas en la ley, en normas extranjeras e internacionales, ii) Para análisis de riesgos, estadísticos, de control, supervisión, encuestas, muestreos comerciales, mercadeo, pruebas de mercadeo, establecer relaciones contractuales, prestación de servicios o de otro tipo que permita el desarrollo del objeto social de COOPCENTRAL; así mismo, para la comercialización de otros productos o servicios derivados de alianzas comerciales. El CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento a través de cualquier canal dispuesto para el efecto por COOPCENTRAL que no se utilice la información con fines de mercadeo y/o promoción de productos o servicios. iii) Para efectos de consulta, verificación y actualización de la información suministrada por el CLIENTE tanto en entidades públicas como privadas. iv) Para reporte y entrega de información a operadores, centrales o bases de información y/o buró de crédito y/o cualquier otra entidad nacional o extranjera que tenga los mismos fines. v) Para transferir o transmitir, nacional o internacionalmente, a terceros necesarios para la correcta prestación de los servicios derivados del producto contratado. vi) Para suprimir el dato, previa solicitud del CLIENTE, siempre y cuando éste no tenga obligaciones vigentes con COOPCENTRAL. vii) Para efectos de la utilización de mecanismos electrónicos de gestión del producto y con los proveedores de tales mecanismos.

**Décima Tercera. Duración.** El contrato de Depósito Ordinario es a término indefinido. Sin embargo, cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento y el producto puede también ser objeto de cancelación automática. En caso de terminación del contrato por parte del CLIENTE, este deberá retirar la

totalidad del saldo del Depósito Ordinario. La cancelación automática del Depósito Ordinario se producirá si este presenta saldo cero (0) y no ha tenido movimiento en un período de tres (3) meses calendario. Si COOPCENTRAL decide terminar el contrato de manera unilateral, dará aviso al CLIENTE mediante un mensaje de texto o de datos al dispositivo móvil o al correo electrónico suministrado.

**Décima Cuarta. Perfeccionamiento, modificación y aceptación del reglamento.** El presente Reglamento se entiende conocido y aceptado por EL CLIENTE, toda vez que adquirió el producto y fue debidamente informado de su derecho a reclamar copia del mismo en la oficina o descargándolo directamente en la página [www.coopcentral.com.co](http://www.coopcentral.com.co). El presente reglamento puede ser modificado, para lo cual le notificaremos al CLIENTE con 15 días hábiles de antelación a la entrada en vigencia, para que decida acerca de su deseo de continuar con la relación contractual, las notificaciones serán realizadas mediante mensaje de texto y/o correo electrónico.