

EL BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL, en adelante **COOPCENTRAL** mediante el presente reglamento establece las condiciones que rigen la tarjeta de crédito empresarial cuyo titular será una persona jurídica, quien en adelante se llamará **EL CLIENTE** y las personas autorizadas por éste, en adelante serán **USUARIOS TARJETAHABIENTES**, así:

PRIMERA.- DESCRIPCIÓN. La tarjeta empresarial, es aquella tarjeta en la que se otorga un cupo de crédito a **EL CLIENTE** para ser utilizado en gastos del negocio, 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, mediante tarjetas de crédito que se confieren a las personas autorizadas (**USUARIOS TARJETAHABIENTES**)

SEGUNDA.- CUPO DE CRÉDITO. **COOPCENTRAL** aprobará un cupo de crédito rotativo, el cual otorga a **EL CLIENTE**, quien lo utilizará según los términos y condiciones establecidos.

El monto de este cupo de crédito será determinado por **COOPCENTRAL**, de acuerdo a las políticas de crédito y riesgo definidas y podrá en cualquier tiempo, 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 las tarjetas de crédito autorizadas 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**.

TERCERA.- EXPEDICIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO. La expedición de estas tarjetas se hace en consideración a las condiciones de **EL CLIENTE** y no del **USUARIO TARJETAHABIENTE**, por lo que la expedición de las mismas no afectará el nivel de endeudamiento de este último. **EL CLIENTE** podrá solicitar la expedición de tarjetas empresariales, por medio de una comunicación escrita firmada por el representante legal y/o funcionario correspondiente, debidamente autorizado por la Junta o Consejo de Administración, si es del caso, identificando todos los datos del **USUARIO TARJETAHABIENTE** y del cupo deseado, las cuales se registrarán por lo indicado en este reglamento. **EL CLIENTE** asumirá todas las consecuencias legales de las acciones u omisiones de los **USUARIOS TARJETAHABIENTES** de las tarjetas empresariales. La emisión de estas tarjetas es física y podrán ser utilizadas en cualquier establecimiento de comercio nacional e internacional. En el evento en que el funcionario de la entidad pierda el carácter de **USUARIO TARJETAHABIENTE** autorizado, **EL CLIENTE** quedará obligado a comunicarlo inmediatamente a **COOPCENTRAL**, a través de correo electrónico o comunicación escrita por parte del representante legal y/o funcionario autorizado y deberá enviar el respectivo plástico para anulación y cancelación. No obstante, **EL CLIENTE** responderá por las obligaciones que se deriven de la utilización de la tarjeta, en caso de no informar oportunamente a **COOPCENTRAL** la cancelación.

CUARTA.- ENTREGA DE TARJETAS DE CRÉDITO. **COOPCENTRAL** entregará a cada **USUARIO TARJETAHABIENTE** autorizado por **EL CLIENTE** una tarjeta de crédito y le proporcionará, de manera reservada, una clave secreta, denominada número de identificación personal, por ende, éste no las podrá 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 **COOPCENTRAL** sea modificado. La tarjeta será activada una vez **EL CLIENTE** remita una carta visada a **COOPCENTRAL**, en cualquiera de sus oficinas; no obstante lo anterior, si transcurridos cinco (5) días hábiles luego de la entrega del plástico, la entidad no ha solicitado la activación de la tarjeta, ésta quedará activa automáticamente.

QUINTA.- USO DE LA TARJETA. Se realizará de conformidad con lo siguiente: **EL USUARIO TARJETAHABIENTE** escogerá el plazo para pagos teniendo en cuenta las políticas y/o condiciones establecidas por **COOPCENTRAL**, previamente conocidas por él. Si **EL USUARIO TARJETAHABIENTE** no señala plazo, **COOPCENTRAL** lo diferirá automáticamente a los plazos vigentes establecidos por él. Así mismo, podrá efectuar compra de bienes o servicios por cualquier otro medio transaccional definido por **COOPCENTRAL** cumpliendo con los protocolos de seguridad definidos por **COOPCENTRAL**, para lo cual será necesario que se comunique con **COOPCENTRAL** o con la entidad plenamente autorizada por éste. **COOPCENTRAL** se reserva la facultad de establecer límites o restricciones transaccionales con el fin de prevenir o proteger al **CLIENTE** de posibles fraudes con la tarjeta.

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 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) y cualquier otra, establecida por **COOPCENTRAL** o por los sistemas de tarjeta de crédito, las cuales serán dadas a conocer, previamente a su entrada en vigencia con 45 días calendario de antelación,

conforme se encuentra establecido en la normatividad correspondiente.

SEPTIMA.- 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, en los diferentes canales de atención de **COOPCENTRAL**.

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 virtud de las utilidades 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 mensualmente a la dirección de correspondencia de **EL CLIENTE** y al correo electrónico del **USUARIO TARJETAHABIENTE**, adicionalmente **EL CLIENTE** recibirá un extracto consolidado en el que se detallarán los pagos mínimos y los saldos todas las tarjetas empresariales.

NOVENA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y USUARIO TARJETAHABIENTE.

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 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 cargo, aún 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 vía internet, o cualquier otra red informática o desarrollo tecnológico que se establezca en el futuro, y a no intervenir en el normal funcionamiento de los mismos o disponer de ellos en cualquier forma.
7. Actualizar periódicamente su información 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, personas autorizadas, 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.
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 están siendo o hayan sido realizadas con su tarjeta de crédito.
9. Que su plástico sea emitido nuevamente en caso de extravío, deterioro o hurto y asumir los costos, en caso que a ello haya lugar.
10. Denunciar anomalías o eventos sospechosos que detecte en la solicitud, adquisición o goce del producto por parte de **COOPCENTRAL**, sus funcionarios o terceros.

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 CLIENTE**.
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, en los términos establecidos en la normatividad vigente, acerca de cambios en tarifas o condiciones de tal forma que no se interrumpa abruptamente el goce del producto.

DÉCIMA SEGUNDA.- PAGARÉ CON ESPACIOS EN BLANCO. EL CLIENTE suscribirá un pagaré con espacios en blanco, por cada tarjeta emitida, junto con la respectiva carta de instrucciones para su diligenciamiento, de

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 de **COOPCENTRAL**, 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 estos sean respondidos de forma eficaz y oportuna.

acuerdo con lo establecido en el artículo 622 del código de comercio.

DÉCIMA TERCERA.- EXTRAVÍO DE LA TARJETA. En caso de extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito **EL CLIENTE y/o EL USUARIO TARJETAHABIENTE** deberá dar aviso telefónico inmediato a las líneas de atención telefónica de COOPCENTRAL, habilitadas las 24 horas del día los 7 días de la semana para solicitar el bloqueo del producto.

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 y ante el cual podrán radicarse las preguntas, quejas, reclamos, 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 utilidades 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, en el contact center o en las oficinas.

DÉCIMA SEXTA.- SEGUROS. COOPCENTRAL podrá contar con el seguro de fraude 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 TERMINACIÓN. El término de duración del vínculo comercial derivado de la tarjeta de crédito empresarial 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 a la oficina en la cual adquirió el producto, en la cual se le explicará y adelantará el proceso correspondiente, 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 de **EL CLIENTE** y este 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 disolución, liquidación o insolvencia del **CLIENTE**.
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 se presente a **COOPCENTRAL**.
6. La inclusión del cliente en listas vinculantes destinadas a controlar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
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. Sin perjuicio de lo anterior, **COOPCENTRAL**, a su arbitrio, podrá suspender o cancelar la vigencia de cualquier tarjeta, cuando **EL CLIENTE y/o USUARIOS TARJETAHABIENTES** incurran en cualquiera de los siguientes eventos: a) Cuando **EL CLIENTE** se halle en mora de pagar cualquiera de sus estados mensuales de cuenta; b) Cuando el monto de sus consumos o sumas a su cargo exceda el cupo de crédito que **COOPCENTRAL** le haya asignado, en cuyo caso **COOPCENTRAL** podrá exigir el pago inmediato

de todas las sumas pendientes sin consideración a su plazo y sin perjuicio de las demás acciones legales. c) Cuando permita la utilización de la tarjeta por terceras personas no autorizadas; d) Cuando gire o entregue a **COOPCENTRAL** cheques que no sean pagados por el banco girador; sin perjuicio del cobro del 20% del importe del cheque, en los términos del Código de Comercio. e) Cuando gire o acepte vales o pagarés que no correspondan a consumos que realmente haya efectuado. f) Cuando se compruebe que las informaciones, certificaciones o documentos que haya suministrado **EL CLIENTE** o **EL USUARIO TARJETAHABIENTE** a **COOPCENTRAL** al solicitar su tarjeta o posteriormente, son inexactos o falsos; g) Cuando sea demandado por terceros y se le persigan o embarguen bienes o entre en disolución, liquidación o insolvencia. h) Cuando se pierda la tenencia de la tarjeta por extravío, hurto o cualquier otra causa. i) Si **EL CLIENTE** o **EL USUARIO TARJETAHABIENTE** cometiere cualquier tipo de fraude contra **COOPCENTRAL**. j) Cuando incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente reglamento o por cualquier otra causal objetiva jurídicamente permitida. **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 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.- Teniendo en cuenta que **EL CLIENTE** es una persona jurídica, para

que **COOPCENTRAL** pueda terminar unilateralmente el vínculo 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. **PARÁGRAFO TERCERO.-** La vinculación formal de **EL CLIENTE** o si es del caso, de cualquiera de sus socios, administradores y/o representante 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 vínculo.

DÉCIMA OCTAVA.- 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 el call center 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 el caso.

DÉCIMA NOVENA.- AUTORIZACIÓN FUNCIONARIO DELEGADO. EL CLIENTE podrá designar y autorizar a un funcionario de su empresa para el desarrollo de diversas funciones en concordancia con lo establecido en el presente reglamento, las cuales serán definidas en el formato que establezca **COOPCENTRAL** y que deberán suscribir el representante legal de **EL CLIENTE** y **EL FUNCIONARIO DELEGADO** que se designe. Este funcionario podrá realizar las siguientes funciones:

1. Entregar tarjetas por primera vez, por reexpedición, deterioro, extravío y/o hurto.
2. Realizar novedades de aumento, disminución y traslados de cupos, solicitudes de nuevas tarjetas, reexpediciones, bloqueos, cancelaciones y redención de puntos.

3. Recibir los extractos consolidados, www.coopcentral.com.co, igualmente podrá ser modificado, de lo cual será informado EL CLIENTE con 15 días de antelación para que decida acerca de la continuidad del uso del producto.

VIGÉSIMA .- ANEXOS. Serán parte del presente reglamento, los manuales que emita COOPCENTRAL en relación con el producto y todos los que para el desarrollo del objeto sean necesarios.

COL-F-133
Ver.1

VIGÉSIMA PRIMERA.- ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO. . El presente Reglamento se entiende conocido y aceptado por el tarjetahabiente, 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