

## MANUAL DE USO Y REGLAMENTO DE LA TARJETA DÉBITO

### COOPCENTRAL

El presente documento constituye el conocimiento y la aceptación expresa del Tarjetahabiente sobre las condiciones por las cuales se registrará 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. COOPETROL 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. 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. Para que el Tarjetahabiente pueda utilizar los servicios de banca electrónica, además de la tarjeta requiere de un número de clave el cual asignará directamente el asociado en el momento de la entrega del plástico. Por consiguiente, el Tarjetahabiente será responsable ante COOPETROL, hasta por culpa leve, por usos o retiros indebidos que se hagan con su(s) tarjeta(s) y su número de clave de identificación, teniendo en cuenta la diligencia y cuidado que debe observar en el manejo de la misma. COOPETROL no asume ninguna responsabilidad en caso de que el Tarjetahabiente, no pueda efectuar sus operaciones por desperfectos ocasionales de los equipos, por suspensión del servicio, ocurrido por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o en el evento en que el cliente deje olvidado el dinero producto de transacciones en cajeros automáticos o por desperfectos en el chip de seguridad.
  - 2.2. El Tarjetahabiente autoriza a COOPETROL 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.
  - 2.3. 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 o a los topes diarios establecidos por Coopetrol o la red.
  - 2.4. 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.

- 2.5. En caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción de la Tarjeta, el Tarjetahabiente deberá informarlo a la RED COOPCENTRAL y a COOPETROL a la mayor brevedad posible mediante comunicación telefónica y/o comunicación escrita, y elevar el respectivo denuncia ante la autoridad competente.

El recibo de la(s) tarjeta(s) impone la obligación de firmarla(s) inmediatamente y de custodiarla(s) de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella(s) y por lo tanto, el Tarjetahabiente, asume el riesgo ante COOPETROL y ante terceros, por cualquier compra o uso indebido que de ella(s) se haga, a causa de su negligencia o descuido en la obligación de custodia esmerada que se adquiere.

- 2.6. El Tarjetahabiente debe informar a COOPETROL 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.

- 2.7. El Tarjetahabiente de COOPETROL afiliado 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. COOPETROL 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 o COOPETROL, 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 COOPETROL.

5. La RED COOPCENTRAL y COOPETROL, 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.

6. Igualmente, el Tarjetahabiente faculta a COOPETROL afiliada a la RED COOPCENTRAL, para que asiente en los registros, que para el efecto tengan dispuestos, los movimientos y/u operaciones efectuadas conforme a este instructivo.

7. 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 COOPETROL.

8. 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 COOPETROL, 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 COOPETROL 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.

9. 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.
10. 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 COOPETROL, alimentado por las novedades que deberá indicar el Tarjetahabiente cada vez que lo considere conveniente.
11. 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.
12. El Tarjetahabiente manifiesta y acepta que conoce íntegramente el presente instructivo; igualmente acepta cualquier reforma que COOPETROL afiliada a la RED COOPCENTRAL haga.
13. La aceptación de las presentes instrucciones se perfecciona con el recibo de la Tarjeta Débito.

#### **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 COOPETROL, puede comunicarse a los siguientes números:

- Para todas las tarjetas Visa RED COOPCENTRAL, emitidas en el país comunicarse a la línea de atención 01 8000 52 11 24 y mediante correo electrónico a [tarjeta@coopetrol.coop](mailto:tarjeta@coopetrol.coop)
- Para Tarjeta Visa Electrón:

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).

Comunicarse a las líneas:

EEUU y Canadá 1 -800- 396- 96- 65

Desde cualquier otro país: (Collect) + 1 -303 -967- 1098

(Llamada por cobrar/ cargo revertido).

#### **Si el asociado va a salir del país deberá realizar el siguiente procedimiento:**

- Informar a COOPETROL mediante un mensaje al correo electrónico [tarjeta@coopetrol.coop](mailto:tarjeta@coopetrol.coop) con por lo menos con 5 días de anticipación a la fecha de salida del país, registrando la siguiente información: Nombre y cedula del asociado, fechas de salida y retorno y países a visitar.

## **Medidas de Seguridad**

Tenga en cuenta estas medidas de seguridad para operar con sus tarjetas débito. A continuación, le ofrecemos algunas medidas de seguridad para operar con su tarjeta 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, no lo escriba nunca en la tarjeta. Tampoco lo facilite a nadie, ni lo lleve escrito en su cartera.
3. Cambie su clave periódicamente, Defina una contraseña que no sea de fácil deducción (diferente a cédula, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, fecha de cumpleaños, etc.)
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. Digite su clave personal solamente cuando esté seguro que nadie lo observa
7. Bloquee su tarjeta en caso de robo, fraude o extravío.
8. Todas las consultas y transacciones por Servilínea las debe realizar el titular de la cuenta o producto, no delegue a ninguna persona estas operaciones.
9. 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.
10. 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.
11. Si tu tarjeta es pasada más de una vez por el datafono, exige la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.
12. 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 COOPETROL, como medida preventiva, no realice ninguna operación en ese cajero automático.
13. Informe oportunamente a la RED COOPCENTRAL o a COOPETROL en caso de bloqueo de la tarjeta en el cajero automático, 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.

14. En cualquier caso, comuníquese inmediatamente con COOPETROL, e informe el incidente y solicite el bloqueo preventivo de su tarjeta para proteger el saldo de su cuenta.
15. 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.
16. Si pierde o le roban su tarjeta o piensa que es víctima de un fraude, proceda a bloquearla inmediatamente.
17. La forma más rápida de bloquear su tarjeta es a través de la RED COOPCENTRAL o COOPETROL, 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 7 x 24.

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 de COOPETROL) 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, COOPETROL ha establecido un procedimiento para atender sus felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, las cuales puede presentar a través de:

#### **Línea de atención al cliente:**

En Bogotá 7470900, en el resto del país 018000919664

Página Web:

[www.coopetrol.coop](http://www.coopetrol.coop)

Correo electrónico:

[info@coopetrol.coop](mailto:info@coopetrol.coop)

### **Ventajas del uso de la tarjeta debito**

- 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.

### **Las operaciones que se pueden realizar**

Las operaciones que se pueden efectuar con las tarjetas débito COOPETROL / 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.
- C. En Oficinas de COOPETROL: Retiros de efectivo, consignaciones de efectivo, Transferencias de cuentas de COOPETROL, 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.

**Fecha de Actualización: 02/10/2018**