

## **LINEAMIENTOS DE MANEJO DE TARJETA**

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 de afinidad Banco de Bogotá a través de cajeros automáticos, datáfonos o cualquier otro servicio que se implemente para las mismas:

### **CONDICIONES DE USO**

1. COOPETROL podrá discrecionalmente entregar al tarjetahabiente una tarjeta de afinidad Banco de Bogotá, por medio de la cual el Tarjetahabiente específicamente podrá:
  - 1.1. Retirar de su saldo, pagar facturas, efectuar pagos mediante los canales PSE, consultar sus saldos en cuentas de ahorros y realizar el cambio de clave a través de los cajeros automáticos de la Red aval
  - 1.2. Efectuar pago de bienes y/o servicios en establecimientos comerciales a nivel nacional en datafonos.
  - 1.3. Transacciones internacionales en los cajeros de la RED Plus y en establecimientos de comercio, se debe tener en cuenta que en establecimientos de comercio internacionales no se requiere la utilización de clave.
2. Con la aceptación de la Tarjeta de afinidad Banco de Bogotá, el Tarjetahabiente se compromete a cumplir estrictamente con todas y cada una de las disposiciones que a continuación se expresan:
  - 2.1. Realizar la activación del plástico mediante el cambio de clave en cualquier cajero de la Red Aval mediante la opción “otras transacciones/cambio de clave” utilizando como clave actual el código entregado en el sobre Flex, una vez realizada la activación podrá hacer uso inmediato de los cajeros electrónicos y datafonos, para compras por internet y pagos PSE deberá esperar al día siguiente de la activación. 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 esta. 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.
  - 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 Servilínea Banco de Bogotá y a COOPETROL a la mayor brevedad posible mediante comunicación telefónica.

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 debe hacer un debido uso de los cajeros, datáfonos y en especial, procurará seguir instrucciones precisas para minimizar inconvenientes y riesgos.

3. COOPETROL 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 del Banco de Bogotá o COOPETROL, por causales que serán informadas al Tarjetahabiente, de conformidad con el reglamento de servicio de captaciones.

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. 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 para que asiente en los registros, que para el efecto tengan dispuestos, los movimientos y/u operaciones efectuadas conforme a este documento.
7. El Tarjetahabiente, a través de la Tarjeta Débito, podrá efectuar las operaciones aludidas a nivel nacional e internacional.
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 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 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 documento; igualmente acepta cualquier reforma que COOPETROL haga.
13. La aceptación de las presentes instrucciones se perfecciona con el recibo de la Tarjeta Débito.

### **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 RED AVAL 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. 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.

9. 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.
10. Si tu tarjeta es pasada más de una vez por el datafono, exige la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.
11. 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 del Banco o de COOPETROL, como medida preventiva, no realice ninguna operación en ese cajero automático.
12. Informe oportunamente 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.
13. 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.
14. 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.
15. Si pierde o le roban su tarjeta o piensa que es víctima de un fraude, proceda a bloquearla inmediatamente.
16. En caso de ser víctima de fraude, le recordamos que debe realizar la denuncia correspondiente ante la Fiscalía General de la Nación, contando los hechos sucedidos.
17. Si realizará retiros o compras internacionales, la tarjeta no requiere activación adicional y por defecto funciona para dichas operaciones internacionales, haciendo uso de cajeros identificados con la red plus.
18. Al realizar compras por internet recuerde:
  - Realice sus compras por internet en lugares seguros.
  - Nunca almacene sus contraseñas en los navegadores que uses. Memorícelas en lo posible.
  - Teclee usted mismo la dirección de la página. No siga enlaces de correos, mensajes o banners. Pueden conducirle a páginas falsas.
  - Evite realizar transacciones en lugares de conexión pública a internet, siempre desde sitios de confianza.
  - Nunca responda a ninguna solicitud de información personal ni confidencial a través de un correo electrónico.
  - Instale en sus equipos programas licenciados de protección contra virus.
  - No preste su tarjeta, recuerde que las compras por internet se realizan solo con saber el número de la tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad. En caso de pérdida, llame inmediatamente a realizar el bloqueo.

## **PQRS**

### **Líneas y canales de atención al usuario Bloqueo de Tarjeta:**

Si Usted necesita bloquear por extravío, sustracción o robo, su Tarjeta Débito Visa Banco de Bogotá de la entidad COOPETROL, puede comunicarse a los siguientes números:

Bogotá	382 0000
Barranquilla	350 4300
Medellín	576 4330
Bucaramanga	652 5500
Cali	898 0077
Nacional	018000518877

### **Para Tarjeta Visa Electrón:**

Asistencia mundial a Tarjetahabientes Visa en cualquier lugar, a cualquier hora y en su idioma. Bloqueo de tarjetas pérdidas 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).

### **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 Asociado:**

En Bogotá 6017470900, en el resto del país 018000919664

### **Página Web:**

[www.coopetrol.coop](http://www.coopetrol.coop)- Radica tus PQRSF

### **Correo electrónico:**

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

## **OPERACIONES QUE PUEDE REALIZAR**

- Compras por internet (nacionales e internacionales)
- Cajeros Automáticos de la Red ATH
- Cajeros Automáticos otras redes

- Compras por PSE
- Oficinas de tu entidad a través de Datáfonos Redexpress
- Compras en establecimientos comerciales a nivel nacional no tienen costo.
- Transacciones internacionales en los cajeros de la RED PLUS y en establecimientos de comercio.

Tenga en cuenta que en establecimientos de comercio internacionales no se requiere la utilización de clave.