

La COOPERATIVA NACIONAL DE TRABAJADORES, en adelante COOPETRABAN, por medio del presente reglamento establece las condiciones y términos que rigen el producto de tarjeta de crédito otorgado a asociados en calidad de persona natural o jurídica, según el caso, y a quien en adelante se denominará EL ASOCIADO:

1. OTORGAMIENTO DE PRODUCTO

COOPETRABAN ha aprobado un cupo de crédito rotativo, cuyo monto en moneda legal y características, le ha sido debidamente informado por cualquier medio; este cupo podrá ser utilizado por EL ASOCIADO mediante la tarjeta de crédito que en virtud de estas condiciones COOPETRABAN le entrega, para la adquisición de bienes, productos y servicios en establecimientos de comercio, la realización de pago de facturas u obligaciones o la obtención de "Avances" de dinero en efectivo en las Oficinas y Corresponsales COOPETRABAN, Operación de cajeros automáticos, a través de nuestra "Agencia virtual" o cualquier otro canal dispuesto por COOPETRABAN, hasta por la suma límite que establezca COOPETRABAN, siempre y cuando cumplan con las posibilidades de Tesorería de COOPETRABAN por el tiempo que éste determine en la tarjeta(s) de crédito(s) otorgada(s).

EL ASOCIADO autoriza a COOPETRABAN para que en cualquier tiempo, de manera permanente o transitoria, basado en análisis de riesgo, económico, estadístico, prospección financiera o comercial, modifique, amplíe, revoque o disminuya el cupo otorgado o disponible, de acuerdo con el comportamiento interno del manejo del producto, capacidad de pago, comportamiento en centrales de información, disponibilidad de tesorería y las condiciones del servicio, con la respectiva comunicación previa suministrada a través de cualquiera de nuestros canales de comunicación. Toda utilización realizada con la tarjeta de crédito por EL ASOCIADO, disminuirá el cupo otorgado de manera parcial o total, de igual manera ésta permitirá realizar futuras utilidades conforme a la redención de pagos realizados y a la liberación de cupo posterior a su imputación. Eventualmente, COOPETRABAN podrá autorizar operaciones o utilidades por un monto superior al cupo aprobado, entendiéndose como un extracupo, el cual será equivalente hasta por el 10% del cupo originalmente otorgado. En dicho evento, COOPETRABAN podrá instrumentar la obligación adquirida en el pagaré que se suscriba para estos efectos, sobre el total de las obligaciones que se adeuden.

Tasa de Interés. COOPETRABAN determinará la tasa de interés aplicable a la tarjeta de crédito sin sobrepasar las tasas máximas establecidas de conformidad con la normatividad vigente.

En caso de mora en el pago de cualquiera de las cuotas acordadas, EL ASOCIADO, reconocerá y pagará a COOPETRABAN, durante todo el tiempo que dure la misma, intereses moratorios sobre el monto de las cuotas en mora desde el primer día de ésta y hasta el día que dicho monto sea pagado efectivamente, liquidándose estos a la tasa máxima permitida por la Ley. Así mismo, la mora en el pago de la tarjeta de crédito implicará el bloqueo temporal o definitivo del producto hasta la normalización del pago en la misma.

2. ENTREGA DE TARJETA DE CREDITO

EL ASOCIADO faculta a COOPETRABAN para hacer entrega de la tarjeta de crédito, previo a análisis de riesgo y documentos aportados para tales fines. EL ASOCIADO, deberá asignar un código "Clave" de 4 dígitos para operar el producto, dicho código podrá gestionarlo EL ASOCIADO, a través del canal que COOPETRABAN disponga para tal

fin. El código "Clave" del producto, será personal e intransferible y por tanto no se podrá ceder ni compartir a ningún título con terceros y su uso se dará bajo responsabilidad propia de EL ASOCIADO.

3. TARJETAS AMPARADAS

COOPETRABAN bajo solicitud expresa de EL ASOCIADO, basado en análisis de riesgo, económico, comportamiento en centrales de información, disponibilidad de tesorería y requisitos establecidos en los procedimientos internos, podrá expedir tarjetas amparadas, a asociados referidos por EL ASOCIADO, los cuales se registrarán bajo lo establecido en el presente reglamento. EL ASOCIADO, asumirá toda la responsabilidad de las utilidades derivadas de la(s) tarjeta(s) amparada(s) y el código temporal que se otorgase para la utilización de la(s) misma(s). En el evento de otorgamiento de tarjeta de crédito amparada a menores de edad, la responsabilidad de la administración y pago de tarjeta de crédito se asumirá por EL ASOCIADO, quien deberá comparecer en calidad de representante legal del menor o Tutor debidamente establecido.

4. COMPRAS EN EL EXTERIOR

Todas las tarjetas de crédito expedidas por COOPETRABAN estarán habilitadas para realizar utilidades en el exterior. Sin embargo, se hace necesario que EL ASOCIADO se comunique a los teléfonos establecidos por COOPETRABAN con el fin de informar con antelación la locación y fechas en las cuales se encontrará fuera del país para realizar el respectivo monitoreo transaccional o señales de alerta, evitando bloqueos de su tarjeta. Las utilidades derivadas del uso en el exterior serán cargadas en pesos colombianos de acuerdo a la tasa representativa del mercado (TRM) vigente a la fecha de la utilización y moneda extranjera.

5. COSTOS Y TARIFAS

COOPETRABAN cobrará al ASOCIADO, los servicios a los que haya lugar, prestados del presente reglamento, tales como: cuotas, de manejo, cargos por avances, consultas de saldos en cajeros automáticos, certificaciones, reimpresión de extractos, reexpedición de tarjeta o clave, reverso de transacciones sin beneficios de exoneración, seguro de vida deudores y entre otros derivados de la utilización de la tarjeta de crédito en el exterior.

6. EXTRACTO

Si el producto de tarjeta de crédito llegase a presentar movimientos, COOPETRABAN, enviará o suministrará por cualquier medio autorizado por EL ASOCIADO, un extracto del movimiento de su producto en el respectivo periodo. Dicho extracto, detallará las sumas de consumos o utilidades realizadas por EL ASOCIADO, pagos, plazo de cancelación, tasa de interés por utilización, saldo a capital, saldo disponible, fecha límite de pago, concepto de intereses corriente, intereses moratorios, comisiones, concepto capital, cargos accesorios derivados de la utilización de la tarjeta, concepto de seguro y pago total. Los valores en mora deberán ser cancelados inmediatamente. En el evento que el ASOCIADO no reciba oportunamente el extracto deberá reclamarlo en las oficinas de la cooperativa y/o mediante cualquier medio idóneo que COOPETRABAN ponga a su disposición para el efecto, por lo anterior tal evento no exime al ASOCIADO de pagar dentro de los plazos y condiciones previamente fijados las sumas que le adeuda a COOPETRABAN.

7. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

- 7.1. Establecer la tarjeta de crédito como medio de pago personal e intransferible.
 - 7.2. Custodiar la tarjeta de crédito de manera tal que ningún tercero pueda utilizar la misma.
 - 7.3. Consignar la firma personal en la tarjeta de crédito.
 - 7.4. Identificarse ante los establecimientos de comercio previa utilización del producto.
 - 7.5. Verificar cada uno de los voucher, comprobantes o recibos generados por la utilización de la tarjeta en cuanto a monto y plazo seleccionado.
 - 7.6. Ampararse a los plazos establecidos por COOPETRABAN.
 - 7.7. De manera mensual, al menos, cancelar las cuotas mínimas establecidas en el extracto.
 - 7.8. Cancelar a favor de COOPETRABAN los saldos insolutos derivados de la utilización de la tarjeta de crédito, inclusive aquellos cobros a su cargo, en los eventos de encontrarse en mora o cancelada la tarjeta de crédito.
 - 7.9. El ASOCIADO se obliga a actualizar anualmente la información y datos básicos que varíen, así como suministrar la totalidad de los soportes documentales que sean solicitados por COOPETRABAN, de acuerdo a sus políticas y con la regulación vigente e informar oportunamente el medio de envío de correspondencia o cambios en el caso de obedecer a este. No obstante lo anterior, hasta tanto no se notifique a COOPETRABAN cualquier cambio se tendrán debidamente hechas las notificaciones y/o comunicaciones que se envíen por los medios registrados en el formulario de afiliación.
 - 7.10. En el evento de no recibir extracto, por cualquier circunstancia, EL ASOCIADO deberá realizar los pagos en los días estipulados por COOPETRABAN como fecha límite de pago.
 - 7.11. Débito automático.
- Además de mi responsabilidad personal y/o amparada, doy como garantía todos los aportes presentes y futuros que tenga en COOPETRABAN, ahorros a la vista, ahorros contractuales, certificado de depósito a término presentes o futuros que tenga en COOPETRABAN los cuales podrán ser tenidos como medio de pago por lo que expresamente faculto y autorizo a COOPETRABAN para debitar cualquier depósito a mi favor, a los saldos exigibles a mi cargo y a favor de COOPETRABAN por virtud de las obligaciones contraídas por medio de la tarjeta de crédito.

8. DERECHOS DEL ASOCIADO

- 8.1. Recibir información transparente, veraz, suficiente, oportuna y respetuosa toda vez que se lo solicite.
- 8.2. Conocer el presente reglamento, carta de instrucciones, pagaré y funcionamiento del producto.
- 8.3. El titular de los datos personales podrá ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante un escrito dirigido a la COOPERATIVA NACIONAL DE TRABAJADORES -COOPETRABAN a la dirección de correo electrónico protecciondatos@coopetraban.com.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la Calle 25 A No 43 B - 115 en la ciudad de Medellín-Antioquia.
- 8.4. Utilizar el cupo otorgado.
- 8.5. Bloquear la tarjeta de crédito en el evento de no reconocer transacciones y solicitar atención inmediata.
- 8.6. Presentar inquietudes, quejas, consultas o sugerencias a través de los medios dispuestos por COOPETRABAN para este fin.
- 8.7. Denunciar conductas fraudulentas por parte de Colaboradores Coopetraban o terceros, sobornos, sabotaje, conflictos de interés, Irregularidades frente al cumplimiento de Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta, discriminación o acoso en cualquiera de sus modalidades, participación en actividades sospechosas de lavado de activos o financiación del terrorismo, entre otros a través de nuestra [Línea Ética](#).
- 8.8. Seleccionar el plazo para diferir sus utilidades.

8.9. A que sea emitido nuevamente el plástico, por causa de extravío, deterioro, hurto y asumir los costos a que hubiere lugar.

9. OBLIGACIONES COOPETRABAN

- 9.1. Proveer el extracto mensual de tarjeta de crédito a través del canal seleccionado por EL ASOCIADO o el medio que sea dispuesto para tales fines.
- 9.2. Suministrar información transparente, veraz, suficiente, oportuna y respetuosa toda vez que EL ASOCIADO lo solicite.
- 9.3. Responder oportunamente las PQRS de EL ASOCIADO. Prestar condiciones de infraestructura seguras y confiabilidad en la prestación de sus servicios.
- 9.4. Permitir el uso del cupo de crédito en las condiciones previamente pactadas con EL ASOCIADO, salvo la existencia de morosidad en el producto.
- 9.5. Reexpedir la tarjeta de crédito en los términos y tiempos informados a EL ASOCIADO.
- 9.6. Informar oportunamente acerca de cambios en las tarifas de servicio o condiciones de la tarjeta de crédito por cualquier medio.
- 9.7. Responder y entregar oportunamente el plástico para que el ASOCIADO, pueda hacer uso del producto.

10. EXONERACIONES DE RESPONSABILIDADES

COOPETRABAN no será responsable, entre otros por:

- 10.1. El uso indebido por parte de EL ASOCIADO o por personas no autorizadas, por lo cual EL ASOCIADO asume la responsabilidad de las transacciones y los movimientos ordenados mediante cualquier canal y condiciones de seguridad establecidas.
- 10.2. Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios que imposibiliten o demore la realización de transacciones por parte de EL ASOCIADO.
- 10.3. En el caso en que las causas de falla o rechazo de la operación sean atribuibles a EL ASOCIADO como lo es: fondos insuficientes en su cuenta, operación errada del sistema, fallas en transmisión o transferencias de datos u otros ajenos al control de COOPETRABAN.

11. PAGARÉ EN BLANCO

El ASOCIADO ha suscrito y entregado a COOPETRABAN, pagaré en blanco el cual estará destinado a instrumentar el cobro de las obligaciones contraídas por EL ASOCIADO en razón de las operaciones que se celebren en desarrollo del presente reglamento. COOPETRABAN podrá diligenciar el pagaré en blanco en el evento de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por EL ASOCIADO. La cuantía del pagaré será el total de las obligaciones que adeude en razón de utilizaciones de tarjetas de crédito. La fecha de vencimiento del pagaré será aquella en que se presente el incumplimiento de alguna de las obligaciones derivadas del presente reglamento, sea por capital o intereses u otros conceptos, pues el no pago de alguna hace exigible el total de obligaciones.

12. PÉRDIDA O HURTO DE TARJETA DE CRÉDITO

EL ASOCIADO deberá dar aviso inmediato a COOPETRABAN a través de las líneas de atención dispuestas para tales finalidades y realizar el respectivo bloqueo del producto. Posteriormente, EL ASOCIADO podrá solicitar el desbloqueo del producto o reexpedición de éste, según sea el caso, asumiendo los costos que puedan generarse.

13. CONTROVERSIAS U OBJECIONES

EL ASOCIADO podrá presentar a COOPETRABAN PQRS derivadas de aquellas utilizations o transacciones en cuyo criterio no le corresponda, COOPETRABAN dará trámite de su solicitud de acuerdo al procedimiento de reclamaciones establecido por VISA.

14. SEGURO

Acepto de manera libre y voluntaria ser incluido en la póliza colectiva de seguro de vida contratada por COOPETRABAN, con amparo en Vida e incapacidad total permanente, con la compañía Aseguradora o Intermediaria de seguro que sea designada para tales efectos, como cobertura de las obligaciones derivadas del uso la tarjeta de crédito. Así mismo, autorizo a que COOPETRABAN sea designado como primer beneficiario hasta por el saldo insoluto de la obligación del presente contrato.

15. DURACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN

El término de duración de contrato de la tarjeta de crédito será indefinido, pero las partes se reservan el derecho de darlo por terminado en cualquier momento. Para tales efectos COOPETRABAN, podrá establecer las causales de terminación de conformidad con la ley, siendo exigible por COOPETRABAN el pago de la totalidad de las sumas adeudadas y cargos derivados de la utilización de la tarjeta de crédito respecto de las cuales se considera automáticamente vencido el plazo, pudiendo COOPETRABAN acelerar el plazo de la obligación por todos los medios legales en los siguientes eventos:

- 15.1. Incumplimiento de pago de las obligaciones contraídas en el presente reglamento.
- 15.2. Reincidencia en el incumplimiento de pago.
- 15.3. Fallecimiento o incapacidad total permanente de EL ASOCIADO.
- 15.4. Cuando EL ASOCIADO llegare a ser vinculado por las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación o condena por actos ilícitos afines al lavado de activos y financiación del terrorismo u otras actividades delictivas, inclusión en listas de control por autoridades nacionales o extranjeras, tales como OFAC, ONU y demás listas públicas, relacionadas con el tema de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- 15.5. Por las causales establecidas en el pagaré.
- 15.6. Suministrar información incompleta, inexacta o falsa en los estados financieros, solicitud de producto o servicio, declaraciones o en cualquier documento que presente a COOPETRABAN.
- 15.7. Si en cumplimiento de una norma legal, por orden de autoridad judicial o administrativa, COOPETRABAN se viere obligado a terminar el vínculo comercial derivado de la tarjeta de crédito.

16. MODIFICACIONES DE CONTRATO

EL ASOCIADO acepta que cualquier modificación o reforma que se efectúe al presente reglamento, será dada a conocer por medio de la página web de COOPETRABAN, así como por cualquier otro medio que éste considere idóneo. Las modificaciones o reformas al reglamento se entenderán aceptadas por EL ASOCIADO, si éste no solicita la cancelación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito de COOPETRABAN y/o si continúa haciendo uso de la(s) misma(s), luego de publicada la respectiva modificación o reforma. Si el ASOCIADO manifiesta su rechazo deberá abstenerse de seguir usando la Tarjeta de Crédito y/o devolverla a COOPETRABAN siempre y cuando se acredite a favor de la cooperativa el pago de la totalidad de las sumas adeudadas.

17. INFORMACIÓN DE COBRANZAS

17.1. Cobro Administrativo. Es aquel efectuado directamente por COOPETRABAN dentro del desarrollo normal de su operación y que en todo caso tendrá una duración máxima de sesenta (60) días. El cobro administrativo a su vez está compuesto por etapas de gestión a las que se llega de acuerdo con la altura de la mora presentada en cada obligación y se denominarán: cobro preventivo, cobro directo, cobro prejurídico y etapa de documentación.

17.2. Cobro Preventivo. Obedece a gestión previa al vencimiento de la obligación que pretende impedir generación de mora en el pago de las obligaciones contraídas, propendiendo por buen hábito de pago de EL ASOCIADO. El cobro preventivo se aplicará dentro de los cinco (5) días anteriores al vencimiento de la correspondiente obligación en los términos reglamentados en las políticas de gestión de cobro de COOPETRABAN.

17.3. Cobro Directo. En esta etapa se agotarán todos los mecanismos necesarios de manera que se obtenga el pago voluntario de la totalidad de los saldos vencidos. El cobro directo debe iniciar en el momento mismo de la constitución en mora tendrá una duración de treinta (30) días. La reglamentación del cobro directo se hará a través de las políticas de gestión de cobro de COOPETRABAN.

17.4. Cobro Prejurídico. Constituye la última etapa de gestión de cobro administrativo de cara a EL ASOCIADO. El cobro prejurídico comprenderá un periodo de treinta (30) días y tendrá lugar entre los treinta y un (31) y sesenta (60) de mora. Las fórmulas de normalización de cartera se ceñirán a los procedimientos de Reestructuración previstos en el presente Reglamento de Crédito y Ahorro y la reglamentación de la etapa de cobro prejurídico se hará en las políticas de gestión de cobro de COOPETRABAN.

17.5. Etapa de documentación. La etapa de documentación tiene lugar entre los días sesenta y uno (61) y sesenta y cinco (65) de la mora y tiene como objeto la preparación de toda la documentación que requerirá el abogado externo para dar inicio a la consecuente demanda ejecutiva. En la etapa de documentación cesa la gestión ante los deudores con el envío de una comunicación requiriendo el pago inmediato del valor vencido. La reglamentación de la etapa de documentación se hará a través de las políticas de gestión del cobro de COOPETRABAN.

17.6. Cobro Jurídico. Toda la cartera vencida, con altura de mora superior a sesenta y cinco (65) días, sin importar la línea de crédito, su monto, asociado o agencia, será asignada para cobro jurídico.

18. ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO

EL ASOCIADO acepta y conoce las instrucciones que le fueron detalladas en el presente reglamento y por tanto se perfecciona con la entrega de la tarjeta de crédito y activación de la misma.