



crediservir

**REGLAMENTO TARJETA
DEBITO DE CREDISERVIR**

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO TARJETA DÉBITO DE CREDISERVIR				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Captación	4.0	13/09/2025	1 de 7	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

ARTÍCULO 1°. Concepto y partes intervinientes. La tarjeta débito de Crediservir (en adelante la tarjeta) es emitida por el Banco Cooperativo Coopcentral / Visionamos a solicitud de Crediservir, con ocasión de contratos de depósito celebrados entre el tarjetahabiente y Crediservir; en consecuencia, la relación contractual del tarjetahabiente es exclusivamente con Crediservir.

La intervención de Coopcentral y Visionamos se limita a la operación técnica de la tarjeta, sin que ello implique relación contractual directa ni responsabilidad frente al tarjetahabiente, salvo en los eventos previstos en la ley.

No se crea relación contractual entre el tarjetahabiente y Coopcentral y/o Visionamos; el tarjetahabiente mantendrá indemnes a estas entidades frente a acciones o reclamaciones derivadas de su relación con Crediservir.

Ni Crediservir, ni Visionamos, ni Coopcentral serán responsables por la negativa de aceptación de la tarjeta por parte de establecimientos afiliados, ni por la calidad o características de bienes o servicios adquiridos con la tarjeta; lo anterior sin perjuicio de la responsabilidad de Crediservir cuando la negativa o el inconveniente se originen en fallas de sistemas o redes bajo su control o el de sus proveedores directos, casos en los cuales Crediservir responderá conforme a la normativa aplicable.

Artículo 2°. Entrega y propiedad de la tarjeta. Crediservir entregará la tarjeta al titular de la cuenta de ahorro. La tarjeta cuenta con banda magnética, chip y tecnología contactless y permite acceder al saldo disponible de la cuenta o al cupo rotativo, según corresponda. Una vez adelantado el trámite de activación. Al recibirla, el tarjetahabiente debe firmarla de inmediato y custodiarla; su uso es personal e intransferible.

Parágrafo 1°. La entrega implica que la tarjeta no puede ser cedida ni delegada; el tarjetahabiente será responsable ante Crediservir y terceros por el uso indebido derivado de incumplir esta obligación.

Parágrafo 2°. El tarjetahabiente será responsable por usos indebidos cuando medien negligencia, culpa, dolo o incumplimiento de sus deberes de custodia. Crediservir será responsable cuando el uso indebido obedezca a fallas de seguridad imputables a la cooperativa o a sus proveedores.

Artículo 3°. Uso de la tarjeta y alcance del servicio. Crediservir podrá cancelar, bloquear, modificar o retirar la tarjeta por las causas justificadas y objetivas previstas en este reglamento, garantizando el derecho del tarjetahabiente a ser informado y a presentar recursos conforme a la normativa vigente.

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO TARJETA DÉBITO DE CREDISERVIR				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Captación	4.0	13/09/2025	2 de 7	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

La tarjeta habilita retiros en cajeros y compras en datáfonos y dispositivos (PIN Pad, datáfonos) de entidades participantes y redes autorizadas por Crediservir, incluyendo Servibanca para cajeros y la red Visa para operaciones de marca y alcance internacional, tanto en Colombia como en el exterior, hasta los montos diarios que fije Crediservir.

En compras contactless, la lectura se hace acercando la tarjeta al dispositivo; si la tarjeta no es contactless, la autorización se realiza con clave. En ambos casos aplican los límites establecidos por Crediservir, consultables en su página oficial.

En el exterior, la tarjeta podrá usarse en la Red Visa Plus; el cajero dispensará en moneda local y el cargo se hará en pesos colombianos aplicando la TRM del día de proceso de la operación. La habilitación internacional requiere aviso previo a Crediservir indicando fechas y consulta de límites y costos.

El tarjetahabiente debe identificarse, seguir los procedimientos vigentes, firmar cuando corresponda y guardar reserva sobre claves y demás datos. Toda operación que conste en los registros de Crediservir mediante uso de tarjeta o clave se presume realizada por el tarjetahabiente.

Crediservir, en desarrollo del deber de debida diligencia (Ley 1328 de 2009), monitoreará transacciones y podrá contactar al titular; si no logra establecer comunicación podrá bloquear la tarjeta para salvaguardar los intereses del asociado y de Crediservir.

Parágrafo 1°. Lo relativo a montos diarios y cupos máximos se rige por el Artículo 10 del presente reglamento.

Parágrafo 2°. Crediservir implementa de forma continua mecanismos de seguridad y control adecuados.

Parágrafo 3°. El derecho de Crediservir a cancelar, bloquear, modificar o retirar la tarjeta se supedita a causas justificadas debidamente analizadas.

Artículo 4°. Obligaciones del tarjetahabiente. El tarjetahabiente no podrá acceder ni intervenir en los sistemas o aplicaciones de Crediservir, Visionamos, Credibanco, Coopcentral y/o Visa Internacional. Deberá avisar de inmediato a Crediservir sobre cualquier conocimiento o acceso no autorizado a tales sistemas.

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO TARJETA DÉBITO DE CREDISERVIR				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Captación	4.0	13/09/2025	3 de 7	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

No habrá responsabilidad de Crediservir si el tarjetahabiente no reporta oportunamente la pérdida o uso indebido.

En caso de pérdida o hurto, el tarjetahabiente se compromete a bloquear la tarjeta de inmediato por los canales disponibles e informar a Crediservir a la mayor brevedad, en los horarios de atención.

Deberá mantener actualizada su dirección y datos de contacto y actualizarlos al menos una vez al año. Su incumplimiento puede dar lugar a medidas del Artículo 12 (previa notificación).

Las transacciones por internet (cuando estén habilitadas por Crediservir) deben realizarse solo desde equipos de confianza, conectados a redes seguras; el titular custodia sus credenciales y asume como propias las operaciones realizadas con ellas. Mientras el servicio de compras por internet no esté implementado por Crediservir, el tarjetahabiente no deberá ingresar datos de tarjeta/clave en sitios web.

Artículo 5°. Derechos del tarjetahabiente. Sin perjuicio de los demás derechos previstos en la ley y en este reglamento, el tarjetahabiente tendrá, entre otros, los siguientes derechos:

- a. A ser informado clara y oportunamente sobre condiciones, cupos, tarifas y sus cambios (con la antelación prevista).
- b. A que se le brinde seguridad y monitoreo, y a bloquear/cancelar la tarjeta por los canales oficiales.
- c. Al debido proceso en suspensiones o cancelaciones, con notificación y posibilidad de recursos.
- d. A presentar PQRSF a través de los canales habilitados para tal fin
- e. A la protección de sus datos personales y al ejercicio de derechos sobre ellos (acceso, actualización, rectificación, oposición, supresión y revocatoria).
- f. A que se le brinde información sobre las condiciones del uso internacional, incluidos límites y costos; y a contar siempre con canales de atención actualizados.

Artículo 6°. Vigencia de la tarjeta. La vigencia la determina el proveedor y esta se encuentra consignada en la tarjeta. Al vencimiento, Crediservir notificará la posibilidad de renovación o sustitución.

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO TARJETA DÉBITO DE CREDISERVIR				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Captación	4.0	13/09/2025	4 de 7	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

Artículo 7°. Cancelación de la tarjeta. La tarjeta podrá cancelarse a solicitud del asociado (voluntaria) o por decisión de Crediservir (administrativa), aun sin haber vencido. En ambos casos, el tarjetahabiente debe restituir la tarjeta.

- **Cancelación voluntaria:** por cambio de documento, cancelación de cuenta, deterioro del plástico, fallas en el chip, hurto/extravío o traslado de sucursal.
- **Cancelación administrativa:** este tipo de cancelación se realiza por parte de Crediservir por los siguientes motivos:
 - ✓ Captación sin movimiento: en caso de que la tarjeta no registre movimientos durante un período igual o superior a dos (2) años consecutivos y no cuente con un cupo de crédito rotativo asignado, Crediservir podrá proceder a su cancelación, previa notificación al tarjetahabiente, otorgándole la oportunidad de reactivar el producto o manifestar su interés en mantenerlo activo.
 - ✓ Exclusión del asociado
 - ✓ Fallecimiento del tarjetahabiente
 - ✓ Vencimiento de la tarjeta
 - ✓ Exceder el máximo cupo asignado para compras o retiros especialmente cuando el saldo sea inferior al saldo disponible, lo cual constituye una acción indebida que habrá lugar a la cancelación inmediata de la tarjeta.

Artículo 8°. Derechos de Crediservir. Crediservir podrá modificar los términos de este reglamento. El tarjetahabiente podrá manifestar inconformidad y solicitar la cancelación de la tarjeta. La falta de manifestación solo se entenderá como aceptación si la notificación fue efectiva y verificable y no se afectan derechos mínimos del consumidor financiero.

Parágrafo. El tarjetahabiente podrá devolver la tarjeta en cualquier momento para su cancelación.

Artículo 9°. Tarifas y comisiones. Los servicios aquí descritos (y los futuros) suponen el pago de comisiones fijadas por Crediservir, que se debitarán/acreditarán en la cuenta del tarjetahabiente. Crediservir publicará tarifas actualizadas en www.crediservir.coop y en los medios que disponga la ley.

Parágrafo 1°. Cualquier modificación de tarifas se informará con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación, por canales autorizados, respetando la normativa y topes aplicables.

Parágrafo 2°. En caso de inconformidad, el tarjetahabiente podrá solicitar la cancelación de la tarjeta.

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO TARJETA DÉBITO DE CREDISERVIR				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Captación	4.0	13/09/2025	5 de 7	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

Artículo 10. Cupos máximos. El tarjetahabiente no podrá exceder el saldo diario de su cuenta ni el cupo máximo para compras o retiros; de hacerlo, además de constituir apropiación indebida, Crediservir podrá cancelar la tarjeta y exigir pago inmediato de saldos, sin perjuicio de acciones legales.

Parágrafo. La expedición de la tarjeta no implica apertura de crédito; el tarjetahabiente debe contar con fondos suficientes para sus operaciones.

Artículo 11. Autorizaciones y comunicaciones operativas. El tarjetahabiente autoriza a Crediservir para consultar, suministrar y actualizar su información financiera y comercial ante entidades legalmente autorizadas, exclusivamente para fines relacionados con la prestación de servicios objeto de este reglamento y conforme a la normativa de protección de datos. La autorización puede revocarse cuando no exista impedimento legal o contractual.

El tarjetahabiente autoriza a Crediservir y/o Visionamos a informar por los medios a su alcance operaciones que revistan riesgo o requieran confirmación. Los canales de PQR y bloqueo están en la página web de Crediservir, en la línea de atención o IVR cuyo número figura en la tarjeta.

El tarjetahabiente exonera de responsabilidad a Visionamos y/o Crediservir por fallas eléctricas, agotamiento de efectivo o caídas de servicio, así como por hechos delictivos durante operaciones en cajeros u otros canales. Esta autorización no crea relación contractual con Visionamos, solo que la misma, es necesaria para la operatividad. Los canales oficiales de Crediservir son los detallados en el Artículo 15.

Parágrafo 1º. El tarjetahabiente puede autorizar el envío de mensajes relativos a la relación contractual a su móvil y correo registrados.

Parágrafo 2º. El tratamiento de datos personales se rige por el Artículo 13 de este reglamento.

Artículo 12. Suspensión temporal de servicios. El incumplimiento de las obligaciones aquí previstas podrá dar lugar a suspensión temporal de servicios, previa evaluación objetiva y proporcional y mediante decisión motivada, garantizando el debido proceso y recursos conforme al Estatuto de Crediservir y la normativa aplicable. La suspensión podrá ser previa a la cancelación definitiva, según gravedad o reiteración.

Artículo 13. Protección de datos personales. Crediservir garantiza la confidencialidad, seguridad y tratamiento de los datos del tarjetahabiente conforme a la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO TARJETA DÉBITO DE CREDISERVIR				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Captación	4.0	13/09/2025	6 de 7	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

2015 y normas complementarias. El tarjetahabiente autoriza la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos para la prestación de servicios, notificaciones, promociones y alertas de seguridad. Podrá ejercer sus derechos (acceso, corrección, cancelación, oposición) por los canales definidos por Crediservir.

Parágrafo. El tratamiento de datos se regirá por la Política de tratamiento de la información personal de Crediservir.

Artículo 14. Transacciones no reconocidas o fraudulentas. Ante operaciones no reconocidas, el tarjetahabiente deberá bloquear la tarjeta de manera inmediata o una vez tenga conocimiento de estas, por los medios establecidos, informar oportunamente a Crediservir y presentar el reclamo por los canales oficiales del Artículo 15.

Parágrafo 1º. Crediservir continuamente implementa mecanismos de seguridad y control adecuados, en línea con el Artículo 3º, parágrafo 2º.

Parágrafo 2º. El bloqueo podrá realizarse desde la app móvil de Crediservir, la página web, la línea gratuita 01-8000-521-124 o en oficinas dentro del horario de atención.

Artículo 15. Soporte y canales de atención. Crediservir pone a disposición del tarjetahabiente los siguientes canales para soporte, consultas, solicitudes, bloqueos, reclamos o quejas:

- Página web oficial: www.crediservir.coop
- Línea de atención telefónica: 333 033 3701
- WhatsApp: 3164465978
- Correo electrónico: notificaciones@crediservir.com
- Sucursales de Crediservir

La disponibilidad y horarios serán los definidos por Crediservir y se actualizarán en sus medios oficiales.

Artículo 16. Mecanismos de resolución de disputas. Las partes podrán acudir, de manera voluntaria, a conciliación, mediación o arbitraje conforme a la legislación vigente. El uso de estos mecanismos es opcional y no limita el derecho a acudir a la jurisdicción o a autoridades administrativas. Ninguna disposición de este reglamento implica renuncia anticipada a los derechos del consumidor ni obliga a someterse a mecanismos alternativos antes de que surja la controversia.

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO TARJETA DÉBITO DE CREDISERVIR				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Captación	4.0	13/09/2025	7 de 7	
Nivel de Clasificación:	Pública			

Artículo 17. Aprobación. El presente reglamento fue aprobado en reunión del Consejo de Administración realizada en Ocaña, a los trece (13) días del mes de septiembre de 2025, según consta en el acta 2025-017.

Presidenta Consejo de Administración

Secretario Consejo de Administración