

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. CREDISERVIR 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. El Tarjetahabiente autoriza a CREDISERVIR 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.
- 2.2. 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
- 2.3. 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.
- 2.4. En caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción de la Tarjeta, el Tarjetahabiente deberá informarlo a CREDISERVIR o a la RED COOPCENTRAL a la mayor brevedad posible mediante comunicación telefónica y/o comunicación escrita.

2.5. El Tarjetahabiente debe informar a CREDISERVIR o a la RED COOPCENTRAL 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.

2.6. El Tarjetahabiente de CREDISERVIR afiliada 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. CREDISERVIR 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, 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 CREDISERVIR y el traslado de la cuenta de ahorros a manejo con libreta sin asignación de la misma.

5. La RED COOPCENTRAL 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, las cuales serán oportunamente informadas en la página web y en las carteleras ubicadas en la red de oficinas de CREDISERVIR

6. El sólo hecho de la entrega de la Tarjeta Débito de la CREDISERVIR, dará derecho a la RED COOPCENTRAL, para cobrar al tenedor de la misma, una suma fija que le será comunicada por escrito al Tarjetahabiente como cuota de administración. El no uso de la tarjeta no exime, al tenedor de la misma, el pago de dicha cuota.

7. La RED COOPCENTRAL podrá cobrar por cada transacción realizada con la tarjeta, a través de cualquiera de los sistemas puestos a disposición del Tarjetahabiente. Los valores serán comunicados previamente a éste a través de la página web y en las carteleras ubicadas en la Red de Oficinas de CREDISERVIR

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

9. 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 la RED COOPCENTRAL para garantizarle un buen servicio.

10. 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 CREDISERVIR. 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 CREDISERVIR 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.

11. 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.

12. 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 la RED COOPCENTRAL, alimentado por las novedades que deberá indicar el Tarjetahabiente cada vez que lo considere conveniente.

13. 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.

14. El Tarjetahabiente manifiesta y acepta que conoce íntegramente el presente instructivo; igualmente acepta cualquier reforma que CREDISERVIR afiliada a la RED COOPCENTRAL haga, para lo cual remitirá comunicación dirigida al Tarjetahabiente, a la dirección que aparece registrada en los sistemas de información o por la página web o en las carteleras ubicadas en la RED COOPCENTRAL y las oficinas de CREDISERVIR, aviso que permanecerá publicado durante quince (15) días hábiles para que el cuentahabiente decida sobre la continuidad del servicio.

15. 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 CREDISERVIR, 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

Para Tarjeta Visa Electron:
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).

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, como por ejemplo disponer de dinero en efectivo en cajeros automáticos.
3. Nunca entregue su información confidencial: usuario, clave, número de Tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad.
4. Memorice el número secreto, no lo escriba nunca en la tarjeta. Tampoco lo facilite a nadie, ni lo lleve escrito en su cartera.

5. Utilice preferiblemente los cajeros automáticos pertenecientes a SERVIBANCA para evitar cobros adicionales de comisiones.

6. No porte la tarjeta a menos que la vaya a usar, previniendo que sea robada y que se efectúen gastos no previstos.

7. Bloquee su tarjeta en caso de robo, fraude o extravío.

8. Destruya cortando el chip y bote usted mismo la tarjeta anterior cuando reciba una nueva por vencimiento.

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. 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 CREDISERVIR, como medida preventiva, no realice ninguna operación en ese cajero automático.

12. Informe oportunamente a la RED COOPCENTRAL o a CREDISERVIR en caso de bloqueo de la tarjeta en el cajero automático.

13. 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 CREDISERVIR, 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 CREDISERVIR, 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 y/o cliente de CREDISERVIR 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, CREDISERVIR ha establecido un procedimiento para atender sus felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, las cuales puede presentar a través de:

Línea de atención al cliente:
60 (7) 569 44 44

• Correo Electrónico
notificaciones@crediservir.com

• Página web
www.crediservir.coop

• Usted también puede comunicarse con el consumidor financiero, Laguado Giraldo Ltda, Calle 70A No. 11-83. Bogotá.
Teléfonos: (1) 5439850 – 2351604

reclamaciones@defensorialg.com.co

VENTAJAS DEL USO DE LA TARJETA DÉBITO

- 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.

OPERACIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR

Las operaciones que se pueden efectuar con las tarjetas débito CREDISERVIR / Visa de La RED COOPCENTRAL son las siguientes:

- A** En los cajeros automáticos: Retiros en efectivo, consulta de saldo, pagos y cambio de clave.
- B** En establecimientos comerciales: Pagos por compras y consultas de saldo.
- C** En oficinas de Crediservir: Consignaciones y retiros de efectivo, transferencias intra e intercooperativas, consultas de saldo y consultas de movimiento, cambio de clave.
- 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. (Según aplique)