

ARTÍCULO 1.- CONDICIONES PARA ACCEDER AL PRODUCTO

La tarjeta de crédito se entrega en razón de un contrato de apertura de crédito entre el USUARIO y COOPICRÉDITO para que a través de ella se haga uso del cupo asignado. Para adquirir el producto de tarjeta de crédito, EL USUARIO deberá diligenciar los formularios y demás documentos que para tal fin disponga COOPICRÉDITO y cumplir con los requisitos establecidos por esta para acceder al producto.

ARTÍCULO 2.- ENTREGA DEL PLÁSTICO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

COOPICRÉDITO entregará al USUARIO a través de una empresa de mensajería especializada el plástico de una tarjeta de crédito inactiva, a la dirección registrada por éste. También podrá hacer entrega de dichos plásticos de forma presencial en sus instalaciones, o en cualquier evento de naturaleza comercial por conducto de sus funcionarios debidamente autorizados.

En aquellos lugares en los cuales la entrega del plástico no se pueda realizar a través de empresa de mensajería especializada o por COOPICRÉDITO, se podrá emplear cualquier otra empresa de correo, adoptando las medidas de seguridad correspondientes.

La entrega del plástico se realiza en consideración a las calidades personales del USUARIO, así como a la información por él suministrada. Por ende, éste no la podrá ceder a ningún título, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos o en el cumplimiento de las obligaciones que tanto la tarjeta como este reglamento le imponen.

El USUARIO asume el riesgo y la responsabilidad ante COOPICRÉDITO y ante terceros, hasta la culpa leve, por cualquier compra o uso indebido que se haga de la tarjeta a causa de su negligencia o descuido. Por lo anterior, asumirá como deudora a su cargo todas las utilidades o compras que se hagan con la tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito es propiedad de COOPICRÉDITO, y, en consecuencia, EL USUARIO se obliga a devolverla o destruirla en el momento de la terminación del contrato.

ARTÍCULO 3.- ACTIVACIÓN DE LA TARJETA

Una vez efectuada la entrega del plástico su activación deberá realizarla personalmente EL USUARIO a través de la Oficina Virtual de COOPICRÉDITO ingresando a www.coopcredito.com.co

Activada la tarjeta de crédito EL USUARIO podrá hacer uso de ella, el mismo día de haber efectuado dicho proceso.

ARTÍCULO 4.- CUSTODIA DE LA TARJETA

EL USUARIO se obliga a firmar la tarjeta de crédito una vez recibida y a custodiarla diligentemente de modo que ninguna otra persona pueda hacer transacciones con ella.

En caso de pérdida, hurto, extravío o fraude, EL USUARIO se obliga a dar aviso inmediato a COOPICRÉDITO por los medios establecidos para este fin, los cuales podrá consultar en www.coopcredito.com.co.

En los eventos de transacciones no reconocidas o no autorizadas, EL USUARIO se obliga a tramitar la correspondiente reclamación ante COOPICRÉDITO para iniciar el proceso de investigación. Así mismo, EL USUARIO autoriza a COOPICRÉDITO, para que, en su nombre, si lo dispone, pueda presentar ante la franquicia la declaración por transacciones desconocidas y no autorizadas con cargo a su tarjeta.

ARTÍCULO 5.- CUPO DE CRÉDITO

COOPICRÉDITO previo cumplimiento de los requisitos exigidos podrá aprobar al USUARIO un cupo de crédito rotativo, cuyo monto en moneda legal, le será debidamente informado.

Con el propósito de mantener el poder adquisitivo del cupo de endeudamiento otorgado, este podrá a criterio de COOPICRÉDITO ser actualizado anualmente de forma automática para todas las tarjetas hasta el IPC certificado para el año inmediatamente anterior.

El uso de la tarjeta de crédito bien sea en establecimientos afiliados del país o en el exterior, así como cualquier avance o cobro administrativo afectará el cupo otorgado por

COOPICRÉDITO, por lo cual, cada vez que el USUARIO realice pagos el cupo se liberará proporcionalmente de acuerdo con la distribución del pago, y su aplicación.

COOPICRÉDITO podrá en cualquier tiempo, basado en un análisis de riesgo, de manera permanente o transitoria modificar, ampliar, suprimir, unificar o disminuir el cupo total o el cupo disponible, de acuerdo con el comportamiento del mercado, la capacidad económica del USUARIO, la disponibilidad de tesorería y las condiciones del servicio, lo cual será informado previamente al USUARIO.

COOPICRÉDITO podrá concederle al USUARIO de manera potestativa, previo análisis de riesgo un sobrecupo en la tarjeta de crédito. No obstante, en el evento en que EL USUARIO lo llegue a utilizar parcial o totalmente, se entiende que el cupo se ha agotado y por lo tanto COOPICRÉDITO podrá restringir el uso de la tarjeta, hasta tanto no se realice el pago para habilitar nuevamente el cupo disponible. En caso en que COOPICRÉDITO apruebe al USUARIO el sobrecupo de su tarjeta de crédito, el pago de este se deberá realizar de manera inmediata en el siguiente corte de facturación.

ARTÍCULO 6.- CAPACIDAD DE UTILIZACIÓN

EL USUARIO no podrá, sobrepasar el cupo de crédito asignado, tanto en moneda legal, como en moneda internacional, y en caso de que lo hiciera, esta conducta podrá dar lugar a la cancelación, terminación y/o suspensión, retiro o bloqueo de la tarjeta de crédito y a exigir por parte de COOPICRÉDITO el pago inmediato de las sumas pendientes, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

ARTÍCULO 7.- OPERACIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR CON LA TARJETA

El cupo de crédito aprobado por COOPICRÉDITO podrá ser utilizado por EL USUARIO mediante la tarjeta de crédito, para:

- a) La adquisición de bienes y servicios en establecimientos comerciales afiliados a cualquier sistema de pago de bajo valor, hasta por su valor total.

Con el propósito de incentivar el consumo con la tarjeta de crédito, COOPICRÉDITO podrá desarrollar campañas comerciales a través de las cuales se establezcan mecanismos que permitan que, por el uso de la tarjeta, se generen puntos que serán acumulables para ser redimidos en los términos y condiciones que establezca COOPICRÉDITO y que serán debidamente divulgados por los mecanismos de comunicación que corresponda.

COOPICRÉDITO no será responsable en el evento en que cualquier establecimiento de comercio afiliado a un sistema de pago de bajo valor no acepte o se niegue a recibir la tarjeta de crédito. Tampoco será responsable por la calidad, cantidad, marca o cualquier otra condición de los bienes o servicios que adquiera u obtenga EL USUARIO con la tarjeta. Todos estos asuntos deberán ser resueltos directamente por EL USUARIO con el proveedor o establecimiento afiliado.

Adicionalmente se conviene que COOPICRÉDITO no será responsable por la falta de prestación de los servicios en caso de fuerza mayor, caso fortuito, fallas en el fluido eléctrico o líneas telefónicas y demás eventos que impidan o dificulten la prestación del servicio tales como cierres o bloqueos de las dependencias por huelgas, paro o conmoción civil, acciones de autoridad u otros.

- b) Avances de dinero en efectivo en instituciones financieras, u operación de cajeros automáticos, a través de "Internet" o cualquier otro medio tecnológico, hasta por la suma límite que le señale COOPICRÉDITO y por el tiempo que ésta determine en la tarjeta de crédito respectiva.

Para la realización de avances en efectivo, la tarjeta de crédito deberá encontrarse al día en los pagos, contar con cupo disponible para transacciones de esta naturaleza y no presentar ningún tipo de bloqueo. COOPICRÉDITO no será responsable en ningún caso, si al momento de realizar EL USUARIO esta operación, no se cumple con cualquiera de estos requisitos.

Las operaciones que realice EL USUARIO con el plástico a través de cajeros automáticos, "Internet" o cualquier otro medio tecnológico afectan el cupo de la tarjeta

de crédito, y generan registros electrónicos, los cuales constituyen plena prueba de las transacciones realizadas. Por lo anterior, EL USUARIO deberá revisar dichas operaciones las cuales se informarán a través del extracto o estado de cuenta correspondiente, y en caso de observar alguna diferencia y/o inconsistencia deberá reportarla oportunamente a COOPICRÉDITO.

- c) Realizar transacciones en Internet o cualquier otro desarrollo tecnológico, red informática o sistemas o medios electrónicos pertenecientes y/o habilitados por COOPICRÉDITO, o en convenio con entidades financieras.
- d) Solicitar y/o autorizar a Coopicredito la realización de operaciones de pago y/o giro de recursos con cargo al cupo de endeudamiento de la tarjeta de crédito.

ARTÍCULO 8.- COMPRAS EN EL EXTERIOR

Las tarjetas de crédito de COOPICRÉDITO se emiten con la funcionalidad de utilización en el exterior debidamente habilitada. No obstante, EL USUARIO deberá antes de salir del país asesorarse sobre su utilización y límites existentes, e igualmente comunicar el destino de su viaje y las fechas en que se encontrará fuera del país, para evitar bloqueos o desbloquear su tarjeta de crédito, si es del caso.

Las transacciones que se efectúen en el exterior serán cargadas a la tarjeta de crédito en pesos colombianos de acuerdo con la tasa representativa del mercado vigente a la fecha de la utilización. No obstante, la utilización de la tarjeta fuera del territorio nacional quedará sometida a la ley colombiana, a las regulaciones oficiales en materia cambiaria y a las disposiciones del presente reglamento.

ARTÍCULO 9.- COSTOS Y COMISIONES

COOPICRÉDITO cobrará por los servicios que preste en relación con la tarjeta de crédito, tales como:

- a) Costo de reexpedición (reemplazo de la tarjeta).
- b) Comisiones (cargos por avances, consultas de saldos en cajeros automáticos, certificaciones, extractos adicionales).
- c) Costo de declinación por transacciones, cuando dicha declinación sea por razones atribuibles al USUARIO.
- d) Cuota de manejo (la cual será cobrada siempre y cuando la tarjeta se encuentre activa y no cuente con el beneficio de exoneración). El costo por concepto de la cuota de manejo será fijado por COOPICRÉDITO en pesos, se cobrará mes vencido, y su información estará a su disposición a través del sitio web www.coopcredito.com.co
- e) Diferencias de cambio o cualquier otro gasto y/o costo generado en relación o con ocasión de cualquier operación o cualquier servicio prestado por COOPICRÉDITO, que se ocasionen en desarrollo de la tarjeta de crédito.
- f) Cualquier otro establecida por COOPICRÉDITO o por los sistemas de tarjeta de crédito.

Los costos serán dados a conocer, previamente a su entrada en vigor, conforme lo establezca la normatividad correspondiente.

PARÁGRAFO. - Para dar cumplimiento a lo dispuesto por la ley COOPICRÉDITO pondrá en conocimiento del USUARIO a través de la página web www.coopcredito.com.co el paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional, el cual estará compuesto por el acceso a por lo menos tres de los siguientes productos y/o servicios:

- a) Avance en cajero de la misma entidad.
- b) Avance en oficina.
- c) Consulta de saldo en cajero de la misma entidad.
- d) Reposición por deterioro.

ARTÍCULO 10.- INTERESES CORRIENTES Y DE MORA

Por cada utilización, compra, pago y/o avance en efectivo que realice EL USUARIO con la tarjeta de crédito se generaran intereses corrientes desde el primer día, los cuales se mantendrán vigentes durante el plazo que aquel haya escogido para el pago.

En el evento en que el pago no se realice en el plazo acordado se generarán intereses de mora. El pago de los intereses de mora no impide en ningún caso que COOPICRÉDITO ejerza las acciones a las que haya lugar como consecuencia del incumplimiento.

COOPICRÉDITO establecerá tasas de interés que en todo caso serán fijadas sin sobrepasar los límites legalmente permitidos, las cuales serán dadas a conocer previamente a su entrada en vigencia en los extractos y en el sitio web www.coopcredito.com.co, o la forma como lo establezca la normatividad correspondiente.

La mora en el pago de la cuota señalada en el extracto de la tarjeta, o la mora en el reintegro de un sobrecupo si este se presenta, dará lugar a la suspensión del derecho de uso de la tarjeta, y además faculta a COOPICRÉDITO para debitar de cualquier cuenta, suma o depósito de la que sea titular EL USUARIO, el total de la obligación a su cargo. Lo anterior sin perjuicio que COOPICRÉDITO pueda ejercer las acciones judiciales a que haya lugar por los saldos no cubiertos. Todo pago que se reciba se aplicará en el siguiente orden: (i) comisiones; (ii) intereses de mora; (iii) intereses corrientes; (v) costos y/o gastos; (v) capital.

ARTÍCULO 11.- GASTOS DE COBRANZA

En caso de cobro prejudicial o judicial serán de cargo del USUARIO todos los gastos originados en el proceso de cobranza y honorarios que se causen para su recaudo, de acuerdo con las tablas establecidas por COOPICRÉDITO, las cuales se informarán por los medios y canales que se establezcan para el efecto.

ARTÍCULO 12.- COMPENSACIÓN DE DEUDAS Y AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA DEBITAR

EL USUARIO autoriza expresamente a COOPICRÉDITO para debitar de cualquier cuenta de ahorro o cualquier otra cuenta, depósito o suma que individual, conjunta o alternativamente posea en COOPICRÉDITO, o en cualquier otra entidad financiera, o de cualquier derecho económico de que sea titular en la Cooperativa o en otra entidad vinculada, y para cargar contra cualquier cupo de crédito que tenga en COOPICRÉDITO, cualquier suma que llegare a adeudar por el uso de la tarjeta directa o indirectamente, por cualquier concepto y de cualquier naturaleza, o frente a los valores que hayan sido abonados o acreditados por error, o que no le pertenezcan.

ARTÍCULO 13.- EXTRACTO O ESTADO DE CUENTA

COOPICRÉDITO mensualmente enviará electrónicamente o pondrá a disposición del USUARIO a través de la oficina virtual en www.coopcredito.com.co un extracto o estado de cuenta en donde relacionará la liquidación de las sumas que adeuda por concepto de capital, intereses corrientes y de mora, cuotas de manejo y demás costos a su cargo.

El extracto adicionalmente contendrá la fecha de la compra, el valor, el número de cuotas seleccionadas, las canceladas y las pendientes por pagar, la tasa de interés efectiva aplicable a cada una, así como la fecha de pago y de corte de la respectiva cuenta.

En el caso de utilizations internacionales en el estado de cuenta o extracto se presentará el valor original de la transacción en moneda legal y/o convertida a dólares de los Estados Unidos de América. Para los anteriores efectos se utilizará la tasa de cambio usada el día de la transacción. Los demás cargos y abonos se presentarán en moneda legal.

El USUARIO se obliga a revisar de manera oportuna y periódica el extracto o estado de cuenta que COOPICRÉDITO pone a su disposición.

Cualquier solicitud de documentos o de información adicional deberá hacerse por EL USUARIO por escrito o a través de cualquier otro medio disponible, asumiendo los costos que dichos documentos o información generen los que deberán ser cancelados con anterioridad a la entrega.

Es obligación del USUARIO revisar el contenido del extracto o estado de cuenta de su tarjeta de crédito e informar a COOPICRÉDITO las diferencias o inconsistencias que encuentre dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de corte.

ARTÍCULO 14.- PAGOS

El USUARIO podrá efectuar el pago de la tarjeta de crédito a través de la oficina virtual, o entidades financieras con las que COOPICRÉDITO celebre convenios con esta finalidad.

EL USUARIO expresamente se obliga a pagar dentro de los plazos y condiciones fijados en dicho documento. La no recepción del extracto o estado de cuenta no exime al USUARIO de pagar dentro de los plazos y condiciones previamente fijados las sumas que le adeuda a COOPICRÉDITO.

El no pago en las fechas y por los valores establecidos en el extracto o estado de cuenta generará el cobro de intereses de mora, el bloqueo de la tarjeta, reportes ante los operadores de información (centrales de riesgo), e inicio de procesos de cobranza prejudicial o judicial.

ARTÍCULO 15.- OBLIGACIONES DEL USUARIO

Son obligaciones del usuario las siguientes:

- a) Firmar la tarjeta de crédito una vez recibida y custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella.
- b) Firmar, previa verificación de su cuantía, el respectivo comprobante (voucher) de la compra e identificarse plenamente ante el establecimiento afiliado.
- c) Efectuar, por su seguridad, en forma personal la transacción a través de los cajeros automáticos y en medios no presenciales.
- d) Acogerse a los plazos que concede COOPICRÉDITO y cancelar como mínimo el monto que se le indique en el extracto o estado de cuenta.
- e) Pagar a COOPICRÉDITO todas las sumas insolutas que resulten a su cargo, aun en los eventos de encontrarse vencida o cancelada la tarjeta.
- f) Utilizar responsable y diligentemente los archivos, sistemas, programas y aplicaciones que COOPICRÉDITO con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice, posea o ponga a su disposición a efecto de llevar a cabo la prestación de sus servicios en línea o vía "Internet", o cualquier otra red informática o desarrollo tecnológico que se establezca en el futuro, ni a intervenir en el normal funcionamiento de estos o disponer de ellos en cualquier forma.
- g) Actualizar periódicamente los datos por cualquiera de los medios previstos por COOPICRÉDITO para ese fin.
- h) Conservar y custodiar la tarjeta de crédito, previniendo su uso por parte de terceros.
- i) Las demás que se deriven de normas expedidas a nivel nacional, relacionadas con este tipo de productos.

ARTÍCULO 16.- DERECHOS DEL USUARIO

El USUARIO tiene derecho a:

- a) Recibir atención oportuna y respetuosa a todos sus requerimientos.
- b) Recibir información clara, veraz y suficiente acerca del producto adquirido.
- c) Presentar preguntas, quejas y reclamos y a que éstos sean respondidos de forma eficaz y oportuna.
- d) Recibir información, por lo menos mensual, del estado de su obligación para que pueda realizar oportunamente sus pagos, así como para presentar las objeciones a que haya lugar.
- e) Que sus datos confidenciales sean protegidos.
- f) Utilizar el cupo de su tarjeta de crédito.
- g) Bloquear y ser atendido inmediatamente cuando no reconozca transacciones que estén siendo o hayan sido realizadas con la tarjeta de crédito.
- h) Que su plástico sea emitido nuevamente en caso de extravío, deterioro o hurto y asumir los costos, en caso de que a ello haya lugar.
- i) Denunciar anomalías o eventos sospechosos que detecte en la solicitud, adquisición o goce del producto por parte de COOPICRÉDITO, sus funcionarios o terceros.
- j) Escoger el plazo para diferir su transacción.
- k) Realizar prepagos o pagos anticipados de forma parcial o total sin ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante decidiendo si el pago parcial que realiza se lo abonará a capital con disminución de plazo del crédito o del número de cuotas, o con disminución del valor de la cuota de la obligación.

ARTÍCULO 17.- OBLIGACIONES DE COOPICRÉDITO

Mediante el presente reglamento COOPICRÉDITO se obliga a:

- a) Poner a disposición del USUARIO el extracto mensual de la tarjeta de crédito en la forma señalada en el presente reglamento.
- b) Suministrar información clara, veraz y suficiente acerca del producto adquirido.
- c) Responder oportunamente las preguntas, quejas y reclamos del USUARIO.
- d) Prestar el servicio en condiciones de seguridad y confiabilidad.
- e) Permitir el uso del cupo de crédito en las condiciones pactadas con EL USUARIO a menos que se presenten situaciones como mora o bloqueos.
- f) Reponer el plástico dentro de los términos informados al USUARIO para que éste pueda continuar disfrutando de su producto.
- g) Informar de forma oportuna al USUARIO acerca de cambios en tarifas o condiciones para el uso del producto.
- h) Poner a disposición del USUARIO la Oficina Virtual con información del producto y de la línea de atención 24/7 para la atención de eventos particulares relacionados con la tarjeta de crédito.
- i) Poner a disposición del USUARIO el procedimiento y canales para la presentación de reportes y peticiones, quejas o reclamos.

ARTÍCULO 18.- PAGARÉ CON ESPACIOS EN BLANCO

El USUARIO suscribirá un pagaré con espacios en blanco, de acuerdo con lo establecido en el artículo 622 del código de comercio junto con una carta de instrucciones para diligenciarlo en caso tal que las obligaciones derivadas del uso de la tarjeta de crédito deban ser cobradas ejecutivamente.

ARTÍCULO 19.- DURACIÓN

El término de duración del contrato de tarjeta de crédito será indefinido.

ARTÍCULO 20.- CAUSALES DE TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DE LA TARJETA

El contrato de tarjeta de crédito podrá darse por terminado unilateralmente y por lo tanto procederá la cancelación por cualquiera de las partes, así:

a) POR PARTE DEL USUARIO:

De forma unilateral y por cualquier causa, mediante aviso escrito o llamada telefónica a COOPICRÉDITO en la cual se le explicará y adelantará el proceso correspondiente. La cancelación por parte del USUARIO de la tarjeta de crédito se hará efectiva siempre y cuando se acredite a favor de COOPICRÉDITO el pago de la totalidad de las sumas adeudadas.

b) POR PARTE DE COOPICRÉDITO

COOPICRÉDITO podrá terminar unilateralmente el vínculo comercial derivado de la tarjeta de crédito, caso en el cual declarará de plazo vencido la totalidad de las deudas a cargo del USUARIO y éste deberá restituir inmediatamente la tarjeta en los siguientes casos:

1. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por EL USUARIO en virtud del presente reglamento.
2. El no pago dentro de los términos y condiciones establecidos en el extracto mensual recibido por EL USUARIO
3. En caso de muerte, incapacidad total o permanente, o insolvencia del USUARIO.
4. Cuando EL USUARIO suministre información incompleta, inexacta o falsa en los estados financieros, solicitud de producto o servicio, declaraciones o en cualquier documento que presente a COOPICRÉDITO.
5. La inclusión del USUARIO en la denominada lista OFAC, ONU o cualquier otra lista vinculante.
6. Si en cumplimiento de una norma legal, por orden de autoridad judicial o administrativa, COOPICRÉDITO se viere obligada a terminar el vínculo comercial derivado de la tarjeta. Por las causales establecidas en el pagaré en blanco firmado por EL USUARIO.
7. Por retiro del usuario de la entidad donde se encuentra asociado por cualquier causa.
8. Por retiro de COOPICRÉDITO.

La decisión de terminación será informada previamente al USUARIO mediante comunicación dirigida a la última dirección física o correo electrónico registrado, o cualquier otro medio idóneo para el efecto. En este evento, el contrato se entenderá terminado pasados quince (15) días hábiles a partir del envío de la comunicación respectiva. En el evento en que la causal sea el retiro de COOPICRÉDITO o de la entidad donde se encuentra asociado el USUARIO la desvinculación se producirá de manera automática y no habrá lugar a la notificación previa antes mencionada.

Si EL USUARIO ha autorizado cargos periódicos a su tarjeta, deberá notificar a los respectivos establecimientos nacionales o extranjeros, para que en adelante realicen la suspensión de consumos autorizados por su parte para efectuar cargos periódicos y se abstengan de efectuar nuevos cargos.

ARTÍCULO 21.- SARLAFT

COOPICRÉDITO en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso el presente contrato, cuando EL USUARIO haya sido incluido en listas Internacionales tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Office of Foreign Control), esta última comúnmente llamada lista Clinton.

Así mismo, podrá darlo por terminado cuando EL USUARIO, registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adiciones o complementen; o, se detecten transacciones y/o una relación comercial entre EL USUARIO y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en el presente artículo.

ARTÍCULO 22.- EXTRAVÍO DE LA TARJETA

En caso de extravío, hurto o fraude de la tarjeta de crédito EL USUARIO deberá solicitar de manera inmediata su bloqueo a través de los siguientes canales:

- a) Oficina Virtual en página web www.coopicredito.com.co
- b) Línea de atención telefónica (601) 8886931 habilitada las 24 horas del día los 7 días de la semana.
- c) Línea de atención telefónica 01800 110 490 y/o (57) (601) 4379200 en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

ARTÍCULO 23.- REEXPEDICIÓN DE LA TARJETA

El extravío, hurto o fraude de la tarjeta de crédito generará su reexpedición, por lo cual se generará un nuevo plástico con fecha de vencimiento y número distinto de la inicial, cuyo costo deberá ser asumido por EL USUARIO.

En este evento, COOPICRÉDITO trasladará a la nueva tarjeta el saldo pendiente por utilización de la tarjeta extraviada, así como los cargos asociados al número de la tarjeta anterior.

ARTÍCULO 24.- REPOSICIÓN DE LA TARJETA

EL USUARIO podrá solicitar por escrito o por cualquier otro medio que convenga con COOPICRÉDITO la reposición del plástico de la tarjeta por daño o deterioro de algunos de sus componentes, y su costo deberá ser asumido por EL USUARIO.

ARTÍCULO 25.- BLOQUEO DE LA TARJETA

COOPICRÉDITO podrá bloquear sin previo aviso la tarjeta de crédito en los siguientes casos:

- a) Por mora en el pago, sobrecupo, o mal manejo del USUARIO.
- b) Por mora en el pago de cualquier otra obligación que EL USUARIO tenga con COOPICRÉDITO.

- c) Por la realización de transacciones inusuales que no se puedan confirmar con el USUARIO.
- d) Por fraude.
- e) Por retiro del usuario de la entidad donde se encuentra asociado por cualquier causa.
- f) Por retiro del USUARIO de Coopicredito.

ARTÍCULO 26.- RECLAMACIONES POR UTILIZACIONES

EL USUARIO podrá presentar objeciones o reclamaciones por las utilizaciones que considere no corresponden con el producto o servicio solicitado. Recibida la reclamación COOPICRÉDITO procederá a tramitarla, según sea el caso, por el procedimiento de PQRS interno o adelantando el proceso de controversias reglamentado por VISA. Estos procedimientos podrán ser consultados en la página web www.coopicredito.com.co.

Sin perjuicio de lo anterior, en cumplimiento de lo señalado en el estatuto del consumidor los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Los términos en que deberá realizarse en el procedimiento señalado en el inciso anterior se sujetarán a lo dispuesto por la ley y se pondrán en conocimiento a través de la página web www.coopicredito.com.co.

ARTÍCULO 27.- SEGURO DE FRAUDE

Con el propósito de mitigar el riesgo de fraude COOPICRÉDITO adquirirá una póliza contra fraude, cuyo costo será asumido conjuntamente por la Cooperativa y EL USUARIO en partes iguales. Su cobro será realizado de forma mensual vencido y se incluirá en el extracto del producto.

ARTÍCULO 28.- AUTORIZACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

EL USUARIO autoriza a COOPICRÉDITO para que utilice los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar para las siguientes finalidades:

- a) El estudio y evaluación de productos y/o servicios, así como el desarrollo de las relaciones contractuales asociadas a ellos.
- b) El envío de información de novedades o cambios en los productos y/o servicios.
- c) La actualización de los datos.
- d) El desarrollo de herramientas de prevención de fraude.
- e) La elaboración de estudios estadísticos o de comportamiento sobre sus gustos y preferencias.
- f) Elaborar y presentarle propuestas de productos y servicios.
- g) Compartir información con entidades asociadas vinculadas.

Para los fines anteriores EL USUARIO autoriza el uso de su correo electrónico, teléfono, celular, SMS, redes sociales o medios similares para que sea contactado.

EL USUARIO será informado de manera clara y expresa de las finalidades con que se recopilan sus datos y del derecho a conocer, actualizar, corregir o suprimir la información entregada.

ARTÍCULO 29.- ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

EL USUARIO deberá registrar y actualizar la dirección, domicilio, correo electrónico y celular para el envío de las notificaciones y/o comunicaciones que requiera, notificando oportunamente y por cualquier medio idóneo cualquier cambio. No obstante, hasta tanto no se notifique a COOPICRÉDITO cualquier cambio se tendrán debidamente hechas las notificaciones y/o comunicaciones que se envíen por los medios registrados.

Es obligación del USUARIO actualizar su información por lo menos una vez al año en la solicitud de crédito del producto, asumiendo plena responsabilidad por la veracidad de esta.

ARTÍCULO 30.- CONOCIMIENTO DEL REGLAMENTO

COOPICRÉDITO pone a disposición del USUARIO copia del presente reglamento para que lo lea detalladamente junto con sus anexos. Igualmente, le informará de manera clara y completa las características del producto, sus condiciones, las consecuencias del incumplimiento, los procedimientos y seguridades, los derechos y obligaciones, los riesgos que conlleva la ejecución del contrato y el incumplimiento de las obligaciones a su cargo. Igualmente, le dará a conocer las tarifas, comisiones y costos por la utilización de los servicios derivados del uso de la tarjeta de crédito.

ARTÍCULO 31.- MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

COOPICRÉDITO se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones del presente reglamento en cualquier tiempo.

Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de este reglamento se informarán mediante publicación en la página web de COOPICRÉDITO www.coopicredito.com.co o por cualquier otro medio que se establezca para comunicar esta información. Si transcurridos quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, EL USUARIO no se presenta a dar por terminado unilateralmente el contrato o continúa ejecutándolo, se entenderá que acepta incondicionalmente dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

En constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior, firmo el presente reglamento para el uso de la Tarjeta de Crédito COOPICRÉDITO a los _____ días del mes de _____ del año _____ en la ciudad de _____.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

Número de Identificación: _____