

Manual de uso tarjeta débito

Líneas y canales de atención al usuario

Si necesitas bloquear por extravío, sustracción o robo tu Tarjeta Débito Visa RED COOPCENTRAL AyC COLANTA puedes llamar a la línea 01 8000 52 11 24

EEUU y Canadá: 1 800 396 96 65

Resto del mundo: (Collect) +1 410 581 01 20 (llamada por cobrar / cargo revertido)

Medidas de Seguridad

Ten en cuenta estas medidas de seguridad para operar con tus tarjetas débito. A continuación, te ofrecemos algunas medidas:

1. Firma tu tarjeta. Recuerda que de esta manera obtendrás mayor seguridad en caso de pérdida o sustracción.
2. Memoriza el número secreto (NIP). Este es el número de identificación personal o número secreto, que necesitarás para realizar determinadas operaciones con tu tarjeta, como por ejemplo disponer de dinero en efectivo en cajeros electrónicos.
3. Memoriza el número secreto, no lo escribas nunca en la tarjeta. Tampoco lo facilites a nadie, ni lo lleves escrito en tu cartera.
4. Utiliza preferiblemente los cajeros automáticos pertenecientes a SERVIBANCA para evitar cobros adicionales de comisiones.
5. No portes la tarjeta a menos que la vayas a usar, previniendo que sea robada y que se efectúen gastos no previstos.
6. Bloquea tu tarjeta en caso de robo, fraude o extravío.
7. Si la tarjeta es una renovación, recuerda que solo podrás utilizarla cuando caduque tu tarjeta actual. En este caso, destruya siempre la antigua tarjeta cortándola por la mitad y perforando el chip.
8. Vigila tu tarjeta en todo momento. Cuando realices un pago con tu tarjeta no la pierdas de vista y después de cada operación comprueba siempre que regresa a tu poder.
9. Ten cuidado especial en el cajero electrónico. Si detecta cualquier anomalía en el cajero, como por ejemplo un dispositivo extraño, ponlo de inmediato en conocimiento de la RED COOPCENTRAL o de AyC COLANTA, como medida preventiva, no realices ninguna operación en ese cajero.
10. Informa oportunamente a la RED COOPCENTRAL o AyC COLANTA en caso de bloqueo de la tarjeta en el cajero electrónico.

11. Solicita de inmediato la presencia de un funcionario de la entidad donde se encuentre el cajero y no aceptes ayuda de personas ajenas; pueden estar esperando la oportunidad de sustraer o conocer tu número secreto.
12. En cualquier caso, comunícate inmediatamente con AyC COLANTA, e informa la incidencia y solicita el bloqueo preventivo de tu tarjeta para proteger el saldo de tu cuenta.
13. Revisa siempre tus extractos. Si compruebas y denuncias a tiempo una posible operación fraudulenta realizada con tu tarjeta, puedes impedir que dicho fraude alcance cantidades superiores. Chequea cuanto antes todos los cargos imputados a la misma.
14. Si pierdes o te roban tu tarjeta o piensas que eres víctima de un fraude, procede a bloquearla inmediatamente.
15. La forma más rápida de bloquear tu tarjeta es a través de la RED COOPCENTRAL llamando al 01 8000 521 124 en cualquier momento, o en horas de oficina llamando a AyC COLANTA.

Nota: En caso de ser víctima de un robo o fraude, te recordamos que debes realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

Instructivo Tarjeta débito

El presente documento constituye el conocimiento y la aceptación expresa del Tarjetahabiente sobre las condiciones por las cuales se regirá 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. AyC COLANTA:
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, efectuar transferencias, hacer uso de su cupo rotativo de crédito y consultar sus saldos en cuentas de ahorros, 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 la RED COOPCENTRAL y AyC COLANTA 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, en la cuenta debe permanecer el saldo mínimo.
 - 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 AyC COLANTA o a la RED COOPCENTRAL a la mayor brevedad posible mediante comunicación telefónica y/o comunicación escrita.
 - 2.5. El tarjetahabiente debe informar a AyC COLANTA 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 de la cuenta de ahorros.
 - 2.6. El tarjetahabiente de AyC COLANTA afiliada a la RED COOPCENTRAL debe hacer un debido uso de los cajeros, datáfonos y pin pan en especial, procurará seguir instrucciones precisas para minimizar inconvenientes y riesgos.
3. AyC COLANTA 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 pagos realizados con la tarjeta, asuntos que deberán ser resueltos con el proveedor de estos.
4. El convenio que se regula con 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 de AyC COLANTA y el traslado de la cuenta de ahorros a manejo con libreta sin asignación de esta.

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 AyC COLANTA.
6. El sólo hecho de la entrega de la tarjeta débito de AyC COLANTA, dará derecho a la RED COOPCENTRAL, para cobrar al tenedor de esta, 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 de 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 AyC COLANTA.
8. Igualmente, el tarjetahabiente faculta a AyC COLANTA 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 de 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 AyC COLANTA 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 AyC COLANTA para que 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 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 esta conversión se convertirán 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 este 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 AyC COLNATA afiliada a la RED COOPCENTRAL haga, para la 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 AyC COLANTA, 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.