Nuestras Oficinas

COOPERATIVA FINANCIERA Cotrafa
Cooperar Transformar Facilitar

En Antioquia:

Zona Norte
Bello - Sede Administrativa
Parque de Bello
Niquía
Multipunto Paisajes
Copacabana
Girardota
Barbosa
Donmatías
San Pedro de los Milagros
Santa Rosa de Osos
Entrerríos
Yarumal

Zona Oriente
Rionegro
El Porvenir (Rionegro)
Marinilla
La Ceja
Guarne
El Santuario
El Carmen de Viboral
La Unión
El Retiro

Zona Centro
Avenida Oriental
Alpujarra
San Antonio
Plaza Botero
Manrique
Belén
La América
La Milagrosa
Aranjuez
Castilla
Calle Barranquilla
San Cristóbal
Juan del Corral
Calle Colombia

Urabá
Apartadó

Zona Sur
Guayabal
El Poblado
La 65
Itagüí
Envigado
La Estrella
Sabaneta
Caldas
San Antonio de Prado
Andes
Ciudad Bolívar
Urrao

2 Oficinas Móviles
en Antioquia

En Cundinanarca:

Bogotá D.C.

PUENTE ARANDA
Avenida Calle 13 Nº 65 - 50
Local 3

PLAZA LAS AMÉRICAS
Carrera 71D Nº 6 - 94 Sur
Local 1500
Centro Comercial
Supertiendas Olímpica S.A

KENNEDY
Calle 35 Sur Nº 78A - 20

FUNZA
Calle 13 Nº 13 - 77 / Parque Principal

FACATATIVÁ
Carrera 2 Nº 7 - 04 / Primer Piso

MADRID / Calle 7 Nº 10A -18

EL ROSAL / Calle 8 N° 6 - 11/ Parque Principal

1 Oficina Móvil
en Cundinamarca

Vivo Mis Finanzas
Educación Financiera

Línea de Servicios
Antioquia: 604 454 95 95
Cundinamarca: 601 454 95 95
www.cotrafa.com.co

Tarjeta Débito Cotrafa

Manual de Usuario

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Vivo Mis Finanzas
Educación Financiera

SEGURO DE LA GENTE AHORRO
Sus depósitos están protegidos en esta cooperativa hasta por $25 Millones
FOGACOOP

Solicite su
Tarjeta Débito COTRAFA
y disfrute de Grandes Beneficios

- **Adquisición Gratuita**
- **Disponibilidad inmediata de tu dinero**
- **Cuota de manejo mensual: $3.300**
- **Pago de nómina**
- **Transacciones las 24 horas**

Inscrito a:

SEGURO para el AHORRO

FOGACOOP

Actualizado: Enero 25 de 2023

Te brindamos más Beneficios

- ☑ Asignación de Auxilios Estudiantiles y Ayudas Universitarias.
- ☑ Programas de formación y recreación a través del Comité de Educación:

  Concurso de Oratoria,
  Encuentro de Parejas,
  Días de Sol,
  Caminatas Ecológicas,
  Encuentros Intergeneracionales,
  Cursos de Capacitación.

- ☑ Charlas Empresariales y Diplomados.

ÍNDICE

MANUAL DE USUARIO
TARJETA DÉBITO COTRAFA

Tarjeta Débito Cotrafa 4
¿Cómo hacer una compra con la Tarjeta Débito COTRAFA? 5
Cupo Rotativo Cotrafa 6
Beneficios de la Tarjeta Débito Cotrafa 6
Para tener en cuenta 8
Tarifas 10
Recomendaciones importantes 11
Normas de Seguridad 14
Cajeros Automáticos 15
Bloqueo a nivel nacional 16
Bloqueo a nivel internacional 17
Red de Descuentos COTRAFA 17
Guía de Establecimientos - Red de Descuentos 18
Nuestros Beneficios 19

Manual de Usuario
TARJETA DÉBITO COTRAFA

Apreciado Asociado y Ahorrador:
Le presentamos los grandes **beneficios** y **servicios** con los que Usted cuenta como Tarjetahabiente de Cotrafa.

Su Tarjeta Débito Cotrafa es un medio de pago que le permite adquirir bienes y servicios, además de retirar dinero en todas las redes de cajeros dispuestos para Usted.

TARJETA DÉBITO COTRAFA

Velar por la seguridad de su dinero es nuestro interés, por eso nuestra Cooperativa tiene para Usted la Tarjeta Débito COTRAFA, que le ofrece mayor seguridad y tranquilidad, evitando el manejo de dinero en efectivo.

¿Cómo hacer una compra con la **Tarjeta Débito COTRAFA**?

* Entregue la Tarjeta al Cajero del establecimiento y verifique que sea insertada en la ranura del Datáfono diseñada para tal fin.
* Digite su clave. No permita que otras personas la observen.
* Asegúrese que la Tarjeta Débito permanezca en el Datáfono hasta terminar la transacción y luego le sea entregada nuevamente. Verifique que la Tarjeta devuelta sea la suya.
* La Tecnología Contactless "Pagos SIN Contacto" está a su disposición para todas las compras en establecimientos comerciales menores o iguales a $100.000 por día, solo debe acercar la Tarjeta Débito y NO tiene que digitar la Clave.

CUPO ROTATIVO COTRAFA

El Cupo Rotativo es un producto mediante el cual se dispone permanentemente de un cupo de crédito que puede ser utilizado a través de la Tarjeta Débito COTRAFA , en Datáfonos, cajeros automáticos y establecimientos comerciales. A medida que se realizan pagos al saldo utilizado, el cupo del crédito vuelve a estar disponible para nuevos desembolsos.

BENEFICIOS DE LA TARJETA DÉBITO COTRAFA

* Servicio y atención personalizada.
* Fácil e inmediata adquisición (cero costos).
* Consulta de saldos.
* Compras en más de 100.000 establecimientos comerciales a nivel nacional.
* Retiros en efectivo en puntos diferentes a las Oficinas COTRAFA (cajeros automáticos a nivel nacional e internacional).
* Red de cajeros propios, ubicados en nuestras Oficinas: Sede Administrativa Bello, Girardota, Donmatías y La Unión y al interior de la empresa Fabricato.
* Más de 3.800 cajeros del Grupo Aval (Cajeros propios de COTRAFA, Banco de Bogotá, Banco Popular, AV Villas, Banco de Occidente).
* Con el manejo de la Tarjeta Débito Cotrafa, disminuye el riesgo del porte de dinero en efectivo.
* Transacciones las 24 horas (en cualquier lugar del mundo).
* Pagos de nómina.
* Grandes descuentos comerciales en establecimientos autorizados, a través de la RED DE DESCUENTOS COTRAFA.
* Cajeros Automáticos a nivel nacional e internacional.

PARA CUPO ROTATIVO:

* No hay cobros por avances en efectivo.
* Agilidad para acceder al crédito.
* A medida que se paga, se recupera el cupo de crédito disponible.
* 36 meses de plazo para el pago de cada desembolso.

PARA TENER EN CUENTA…

* Retiro máximo por día en Cajeros Automáticos $2.000.000 o 13 transacciones que no excedan los $2.000.000, independientemente si el retiro se hace por Cuenta de Ahorro o Cupo Rotativo.

* El Cupo Rotativo sólo permite realizar retiros a partir de $20.000

* Tope máximo para compras por Datáfonos $6.000.000 por día, o 20 transacciones que no excedan los $6.000.000, independientemente si el retiro se hace por Cuenta de Ahorro o Cupo Rotativo.

* Saldo mínimo en su cuenta: $ 0 (cero pesos)

* Saldo mínimo en cuentas de pago de nómina $ 0

* Después de tres intentos errados de su clave, la Tarjeta se bloquea automáticamente por ese día.

* La clave que se utilizará para el CUPO ROTATIVO, será la misma de la Cuenta de Ahorros, en caso de que el usuario tenga los dos productos con la Cooperativa.

* Al momento de realizar un retiro en Cajero Automático o Datáfono a través del **Cupo Rotativo,** se debe seleccionar **Cuenta Corriente**.

En la **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** velamos siempre por su seguridad; por eso le recomendamos que al hacer uso por primera vez de su **TARJETA DÉBITO COTRAFA, realice primero el cambio de la clave que nosotros le asignamos y elija una nueva, de fácil recordación y que sólo sea de su conocimiento.**

Este procedimiento lo puede realizar en los Datáfonos ubicados en nuestras Oficinas y en los cajeros automáticos propios y del **Grupo Aval** (antes Red ATH).

TARIFAS 2023

- Administración y Mantenimiento Mensual Tarjeta Débito COTRAFA: **$ 3.300**
- Los primeros cinco retiros de Cuentas de Ahorro y Crédito Rotativo, realizados dentro del mismo mes con Tarjeta Debito COTRAFA en cajeros de la Red Aval (Cajeros propios de COTRAFA, Banco de Bogotá, Banco Popular, Banco AV Villas, Banco de Occidente) NO TIENE NINGUN COSTO. A partir del Sexto retiro tiene un costo de **$2.400**
- Consultas de saldo con la Tarjeta Débito COTRAFA en Cajeros de la Red Aval (Cajeros propios de COTRAFA, Banco de Bogotá, Banco Popular, AV Villas, Banco de Occidente): **$2.400**
- Transacciones en Datáfonos COTRAFA: **$ 0**
- Transacciones en Cajeros otras Redes: **$6.450***
- Consulta de Saldos en Cajeros otras Redes: **$6.450***
- Consulta en establecimientos comerciales: **$6.450***

  La tarifa se ajusta semestralmente al valor de las 20 UVR's, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2.35.4.2.4 del Decreto 2555 de 2010.
- Reposición del plástico: **$15.500 -** más IVA
- Transacciones en el exterior: **$18.530**

***** La tarifa para transacciones en cajeros electrónicos **OTRAS REDES**, es de $6.180, **a partir del 10 de marzo de 2023 la tarifa pasará a ser de $6.450**

Última actualización: Enero 25 de 2023

RECOMENDACIONES IMPORTANTES:

* Las compras que realice con la Tarjeta Débito COTRAFA, no le cuestan más.

* Si en algún momento la Tarjeta Débito Cotrafa deja de funcionar, debe acercarse a una de nuestras Oficinas y/o Multipuntos COTRAFA, o comunicarse a la Línea Única de Servicios COTRAFA: **604** 454 95 95 en Antioquia - **601** 454 95 95 en Cundinamarca.

* Si en el momento de hacer una transacción se retira la Tarjeta Débito Cotrafa del Datáfono, la transacción no se culminará y deberá hacerse de nuevo el procedimiento, manteniendo la Tarjeta Débito en la ranura hasta terminar la transacción.

* No pierda de vista su Tarjeta Débito COTRAFA. En los establecimientos comerciales, verifique que su

Servilínea del Banco de Bogotá: **604**-576 43 30 / opción 1

NORMAS DE SEGURIDAD

* Nunca acepte la ayuda de personas que se le ofrezcan a colaborarle en caso de que el cajero automático presente fallas. Si esto le sucede, anule su operación y antes de retirarse presione la tecla CANCELAR.
* Nunca permita presiones por parte de personas en la fila, espere hasta que el cajero le indique que su operación ha finalizado.
* Nunca permita que deslicen su tarjeta por dispositivos diferentes a los definidos para tal fin (cajeros automáticos, datáfonos, entre otros).
* Si va a arrojar a la basura los comprobantes de pago de sus compras, en los cuales se encuentran sus datos personales, destrúyalos previamente. Sin embargo, recuerde que la conservación de los recibos de las transacciones y pagos realizados en cajeros, establecimientos, Oficinas y/o Multipuntos de Cotrafa, son fundamentales para la solución de posibles reclamos.
* No preste su Tarjeta Débito a otras personas. Recuerde que su tarjeta es personal e intransferible.

* Nunca revele información personal, como su número de cédula o el número de la Tarjeta, a personas que le llamen por teléfono o a través de internet, con el argumento de participación en rifas, premios, o promociones.
* Antes de insertar su Tarjeta Débito Cotrafa en los cajeros automáticos, verifique que la ranura esté libre de obstrucciones y no presente alteraciones.
* Siempre que le entreguen una Tarjeta Débito verifique que sea la suya.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Con la Tarjeta Débito Cotrafa, usted cuenta con más de 3.800 cajeros automáticos de la red del Grupo AVAL, (antes ATH) a nivel nacional y más de 550.000 a nivel internacional.

CAJEROS AUTOMÁTICOS PROPIOS:

Nuestra Cooperativa tiene a su disposición cajeros en: Oficina Cotrafa Bello, Girardota, Donmatías, La Unión y al interior de la empresa Fabricato.

PARA BLOQUEAR SU TARJETA DÉBITO COTRAFA,

tenga en cuenta:

COTRAFA no se responsabiliza de los fraudes y utilizaciones realizadas con su TARJETA DÉBITO COTRAFA en caso de que ésta sea robada.

En caso de hurto o extravío de su Tarjeta, le sugerimos bloquearla inmediatamente llamando a la Línea Única de Servicios COTRAFA: En el Departamento de Antioquia: **604**-4549595 o a la Servilínea del Banco de Bogotá: **604**-5764330 / opción 1, y en el Departamento de Cundinamarca **601**-454 95 95 o a la Servilínea del Banco de Bogotá; **601**-3820000 / opción 1, informando que la llamada tiene como fin bloquear la Tarjeta Débito Cotrafa del convenio de afinidad con el Banco de Bogotá. En la llamada marque su número de cédula, luego marque la opción 1, y luego será atendido por un Asesor de Bloqueo de Tarjeta de afinidad para su respectivo bloqueo.

BLOQUEO A NIVEL NACIONAL:

Armenia:	606 745 97 00	Barranquilla:	605 350 43 00
Bogotá:	601 382 00 00	Bucaramanga:	607 652 55 00
Buga:	602 227 27 63	Cali:	602 898 00 77
Cartagena:	605 664 20 10	Cúcuta:	607 571 00 10
Ibagué:	608 262 29 90	Manizales:	606 883 66 99
Medellín:	604 576 43 30	Montería:	604 792 46 00
Neiva:	608 871 10 01	Pasto:	602 723 96 86
Palmira:	602 274 66 65	Pereira:	606 334 83 83
Santa Marta:	605 431 85 09	Sincelejo:	605 282 05 50
Tuluá:	602 232 15 40	Tunja:	608 740 99 22
Valledupar:	605 571 42 22	Villavicencio:	608 670 36 36
Resto del País:	01 8000 518877		

BLOQUEO A NIVEL INTERNACIONAL:

Desde EEUU y Canadá: 1-800-847-2911
Desde otros países: 410-581-0120

RED DE DESCUENTOS COTRAFA.

Los asociados, ahorradores y su grupo familiar primario, podrán disfrutar de descuentos, presentando la Tarjeta Débito COTRAFA.

Las compras que realicen, pueden ser canceladas en efectivo o con la Tarjeta Débito; lo más importante es presentar en el momento del pago, la Tarjeta Débito COTRAFA o el Estado de Cuenta, que le permite acreditar la relación con la Cooperativa.

Consulte en nuestro sitio web:
www.cotrafa.com.co / Beneficios / Red de Descuentos

Con su **Tarjeta Débito Cotrafa**, también puede aprovechar las promociones de VISA.

Conserve este Manual como herramienta de consulta

LÍNEA ÚNICA DE SERVICIOS:
Antioquia: **604**-454 95 95,
Cundinamarca: **601**-454 95 95

www.cotrafa.com.co