

COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA

ACUERDO No. 0322

“Por el cual se modifica el Reglamento de Sucursal Virtual de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA”.

El Consejo de Administración de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por el artículo 72 de los Estatutos, y

CONSIDERANDO:

1) Que a través del Acuerdo 0297 del 27 de Julio de 2011, el Consejo de Administración adoptó el Reglamento de la Sucursal virtual para COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA.

2) Que mediante el oficio radicado N° 2011094552-004 del 12 de abril de 2013, la Superintendencia Financiera de Colombia solicitó a la Cooperativa revisar el contenido del Reglamento de Sucursal Virtual, con el fin de ajustar o eliminar algunas de sus cláusulas, cuyo contenido puede ser interpretado como abusivo, a la luz de lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 039 de 2011.

En consecuencia, se hace necesario modificar el Reglamento de Sucursal Virtual, con el fin de precisar el contenido y alcance de algunas de sus cláusulas, ajustándolas así a lo dispuesto por las normas anteriormente citadas.

ACUERDA:

CAPÍTULO I

De la Sucursal Virtual

Artículo 1°. Aspectos Generales: El funcionamiento y utilización de la Sucursal Virtual, se registrá por los siguientes parámetros:

LA COOPERATIVA prestará y facilitará a EL CLIENTE, y en el caso de personas jurídicas, a las personas que EL CLIENTE autorice, los servicios de consulta, operaciones y transacciones financieras ofrecidas a través de la Sucursal Virtual. En todo caso, en el evento de autorizados, EL CLIENTE se compromete a observar plenamente las obligaciones del artículo 5° del presente reglamento.

EL CLIENTE, bajo su absoluta y exclusiva responsabilidad podrá asignar perfiles a los usuarios autorizados, con el objetivo de no concentrar las operaciones en una sola persona. LA COOPERATIVA explicará a EL CLIENTE en forma detallada y clara, las operaciones que cada perfil puede realizar en la Sucursal Virtual.

Los autorizados tendrán las mismas obligaciones de EL CLIENTE, por lo tanto tendrán el mismo grado de responsabilidad de EL CLIENTE y deberán cumplir las obligaciones descritas a partir del numeral de este capítulo.

Toda transacción ejecutada a través del canal *Sucursal Virtual*, utilizando el Usuario y Códigos o Clave secreta a él asignado, se considerará legalmente efectuada por EL CLIENTE, por lo cual estas transacciones realizadas son válidas, auténticas y vinculantes para EL CLIENTE y autorizados.

La cancelación de uno (1) ó varios de los servicios prestados a través de la Sucursal Virtual, no implica la cancelación de la prestación del servicio Sucursal Virtual.

EL CLIENTE podrá realizar operaciones sin límite en un mismo día, según los topes registrados bajo su responsabilidad, sin perjuicio que el número máximo de transferencias y/o sus cuantías sean registradas y/o limitadas por el Banco.

Para que EL CLIENTE pueda efectuar cualquier operación que implique movimiento de fondos desde sus cuentas, será condición esencial que cuente con fondos suficientes y disponibles (fondos confirmados) en sus Cuentas de Ahorro para cubrir la transacción, cobro de la tarifa por prestación del servicio (si existe), y los impuestos a que ello de lugar.

LA COOPERATIVA puede modificar, suprimir, aclarar o adicionar términos y condiciones al presente reglamento, dándolas a conocer a EL CLIENTE por medio de comunicación escrita, o por cualquier otro medio que LA COOPERATIVA considere conveniente.

ARTÍCULO 2°. Condiciones para la prestación del servicio: Las condiciones de utilización del canal, serán las siguientes:

1. Se deja expresa constancia que EL CLIENTE, previo a solicitar y utilizar el canal señalado en la cláusula que precede, debe reunir los siguientes requisitos:

a) Tener en LA COOPERATIVA, cuenta de ahorros, crédito, servicios de afiliación, Convenio para Deducción o Pago de Nómina, o cualesquier otro producto que LA COOPERATIVA establezca en el futuro.

b) Disponer de un usuario y Código Secreto, PIN (Password) o Clave Secreta, proporcionado por LA COOPERATIVA, siendo responsabilidad de EL CLIENTE la administración del “Usuario(s)”, de los accesos autorizados, así como del cambio periódico de Códigos o Claves Secretas.

2. Como forma de acceso al canal Sucursal Virtual, LA COOPERATIVA comunicará de forma confidencial a EL CLIENTE su Usuario y un Código o Clave Secreta, los que una vez habilitados constituyen juntos el acceso al canal, los cuales EL CLIENTE se obliga a mantener en secreto, y observar respecto a ellos las medidas de seguridad y los procedimientos establecidos por LA COOPERATIVA para su tratamiento.

3. Para los Clientes que se encuentren radicados en el exterior, Cotrafa Cooperativa Financiera asumirá los gastos de envío del usuario y código la primera vez que se solicite por

fuera del país, y para próximas ocasiones, el Cliente deberá asumir el costo de envío para lo cual autoriza a LA COOPERATIVA a debitar el valor del envío de su cuenta de ahorros.

4. LA COOPERATIVA podrá, en cualquier tiempo modificar las condiciones, modalidades y operaciones referidas en los numerales de este capítulo, lo anterior con el objeto de obtener un mejor aprovechamiento de la Sucursal Virtual. Del mismo modo LA COOPERATIVA podrá suspender los servicios temporal o definitivamente.

ARTÍCULO 3°. Operaciones permitidas en la Sucursal Virtual: LA COOPERATIVA dispondrá en el canal *Sucursal Virtual Cotrafa* las sucursales Virtual Personas, Virtual Empresas y Virtual Convenios a través de las cuales se podrán realizar las siguientes operaciones conforme a los procesos y políticas establecidas por LA COOPERATIVA:

Sucursal Virtual Personas y Empresas:

Consultar saldos y transacciones de Cuentas de Ahorro, Servicios de Afiliación (Aportes Sociales y Auxilio Funerario) y Créditos de los que sea titular o codeudor.

Cambiar de Código o Clave Secreta o PIN (Password).

Debitar de sus Cuentas de Ahorro, para efectuar el pago de servicios de afiliación, crédito, ahorro y recaudo a terceros, estos últimos siempre y cuando LA COOPERATIVA tenga pactado convenio de recaudo y se encuentren habilitadas por LA COOPERATIVA para efectuar este tipo de pagos.

Descargar en la computadora o imprimir los extractos de su(s) Cuenta(s) de Ahorro y Crédito(s), u otros servicios que se incorporen en el futuro, y cuyo uso y manipulación es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE.

Realizar transferencias de saldo entre cuentas de ahorro propias o a las de terceros previamente autorizadas por EL CLIENTE.

Administrar cuentas para transferencias.

Consultar de actividades realizadas previamente por todos los autorizados.

Personalizar el nombre de sus cuentas de ahorro y las de terceros autorizadas para transferencia de saldo.

Realizar la inscripción de personas al sorteo del auxilio estudiantil y ayudas universitarias bajo las condiciones estipuladas en el reglamento que para la materia dispone LA COOPERATIVA.

Realizar transferencias de fondos interbancarias (ACH).

Sucursal Virtual Convenios

Consultar los saldos de deuda que posee el empleado con LA COOPERATIVA y hacer el registro para el pago de la obligación con la liquidación de prestaciones sociales.

Descargar o imprimir el estado de cuenta de los pagos por concepto de retenciones de nómina.

Descargar los informes de las novedades de los servicios de los empleados y enviar a LA COOPERATIVA los informes para el pago de nómina y aplicación de retenciones.

Consultar información sobre los servicios de los empleados.

Otros servicios, consultas, operaciones o transacciones que LA COOPERATIVA habilite en el futuro, con relación a cualquier otro servicio o producto que LA COOPERATIVA ponga a disposición de EL CLIENTE.

ARTÍCULO 4°. Horarios de prestación y aplicación del servicio. El horario de funcionamiento de la *Sucursal Virtual Cotrafa* será el que indique LA COOPERATIVA, entendiéndose que el mismo será atendido por un servidor y dispositivos de seguridad, así como de estándares de seguridad y encriptamiento de datos.

Parágrafo primero. EL CLIENTE se acoge a los horarios de corte contable que practique internamente LA COOPERATIVA con la que opere y los que permitan las entidades financieras para determinar en cuál día quedará registrada su operación.

Parágrafo segundo. Los servicios prestados por LA COOPERATIVA pueden interrumpirse, total o parcialmente, en cualquier momento, por razones técnicas, caso fortuito, o fuerza mayor, situación que EL CLIENTE conoce y acepta.

ARTÍCULO 5°. Obligaciones de EL CLIENTE: Al suscribir el presente reglamento, EL CLIENTE se compromete a:

EL CLIENTE es responsable de la actualización, modificación y cancelación de usuarios y perfiles de forma oportuna ante LA COOPERATIVA.

Efectuar el cambio del Código, Clave Secreta o PIN (Password), proporcionado por LA COOPERATIVA.

El Usuario(s), Código o Clave Secreta o PIN (Password) es personal e intransferible. EL CLIENTE se compromete a brindar el mayor cuidado y la máxima protección a su(s) Usuario(s), Código o Clave Secreta o PIN (Password) sin divulgarla a ninguna otra persona con el objetivo de que nadie más que él, tenga acceso a los servicios ofrecidos. En consecuencia, EL CLIENTE no podrá ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que por el contrato adquieren.

En caso de extravío, hurto, sustracción o inutilización del Usuario, Código o Clave Secreta o PIN (Password), EL CLIENTE se obliga a comunicarlo de inmediato vía telefónica a LA COOPERATIVA, llamando a la Línea Única de Servicios (Call Center 4549595) y por escrito dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles posteriores a la comunicación telefónica, al cual deberá adjuntar la copia de la denuncia penal o declaración ante la autoridad competente en los casos de extravío, hurto o sustracción. Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE será responsable directo de los perjuicios que puedan causarse a LA COOPERATIVA y a terceros

como consecuencia del incumplimiento de dicha obligación, responsabilidad que subsistirá aun cuando tales hechos, actos y circunstancias no provengan de la acción o culpa de EL CLIENTE o incluso por caso fortuito o de fuerza mayor.

EL CLIENTE será totalmente responsable de adoptar las medidas de seguridad apropiadas además de las que LA COOPERATIVA le recomiende por cualquier medio, para evitar el acceso sin autorización a sus cuentas a través del canal *Sucursal Virtual*. EL CLIENTE también será responsable de adquirir el medio de acceso y de darle mantenimiento al mismo y de acceder desde una computadora segura.

EL CLIENTE se obliga a comunicar inmediatamente a LA COOPERATIVA cualquier cambio de domicilio, número telefónico, firma registrada, autorizados (en el caso de personas jurídicas) y en general, cualquier otro dato que hubiese sido previamente facilitado a LA COOPERATIVA, quedando ésta liberada de cualquier perjuicio que pudiera derivarse de la omisión de dicha comunicación.

ARTÍCULO 6°. Tarifa por la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo dispuesto para transacciones interbancarias (ACH), la prestación del servicio por parte de LA COOPERATIVA, tiene carácter gratuito para EL CLIENTE. No obstante lo anterior, LA COOPERATIVA se reserva el derecho de establecer en el futuro las tarifas que defina por concepto de utilización de la Sucursal Virtual, en cuyo caso deberá previamente comunicarlo a EL CLIENTE, con una antelación mínima de treinta (30) días calendario a su entrada en vigor, confiriéndose, en tal caso, a EL CLIENTE el derecho de resolución del servicio dentro de dicho plazo, sin que esto de lugar a indemnización por daños y perjuicios contra LA COOPERATIVA, ni que pueda repercutírsele costo alguno.

Así mismo queda entendido y convenido que correrán por cuenta exclusiva de EL CLIENTE todos los impuestos, tasas, arbitrios o contribuciones que recaen o lleguen a recaer sobre transacciones que realice EL CLIENTE por medio del canal Sucursal Virtual, por lo que LA COOPERATIVA queda autorizada para descontarlo de cualquier cuenta que EL CLIENTE posea en LA COOPERATIVA.

Parágrafo primero. LA COOPERATIVA podrá cobrar comisiones en pago de los servicios prestados, entendiéndose expresamente facultada para efectuar los correspondientes cargos en la o las cuentas de EL CLIENTE, o establecer otra forma de pago que estime conveniente. El cobro de estas comisiones se hará conforme a las políticas de LA COOPERATIVA.

Parágrafo segundo. LA COOPERATIVA podrá, en las operaciones que proceda, cargar en las cuentas involucradas u otra, los impuestos respectivos a las que estas afectan. EL CLIENTE autoriza desde ya y expresamente a LA COOPERATIVA para efectuar cargos o abonos a productos y servicios con el objeto de normalizar operaciones provenientes de errores.

ARTÍCULO 7°. Declaraciones, autorizaciones y disposiciones sobre responsabilidad:

EL CLIENTE declara y acepta que:

En virtud de lo establecido en el artículo 5° del presente Reglamento, toda operación, transacción o solicitud de información realizada a través de la *Sucursal Virtual Cotrafa*, utilizando el Usuario y Códigos o Clave secreta a él asignados, se presumirá efectuada

directamente por EL CLIENTE o con su expresa autorización (en el caso de personas jurídicas).

Los servicios prestados por LA COOPERATIVA pueden interrumpirse, total o parcialmente en cualquier momento, por razones técnicas, caso fortuito, o fuerza mayor.

Como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas, se tendrán en cuenta los registros magnéticos que se originan bajo su Usuario, Código o Clave Secreta o PIN (Password); y en consecuencia se reconocerá valor probatorio de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes, a los registros, cintas, listados y extractos que se originen en LA COOPERATIVA por su utilización.

Las operaciones y/o transacciones realizadas bajo su Usuario, Código o Clave Secreta o PIN (Password), se efectúan bajo su responsabilidad.

Se archive en un registro informático cualquier orden cursada a través del canal Sucursal Virtual, así como la utilización de tales registros como medio de prueba en cualquier procedimiento administrativo, judicial o arbitral, previa solicitud de la autoridad competente.

Se le requiera en determinadas operaciones, en función de su cuantía o de sus características, y que las mismas sean ordenadas o confirmadas por escrito, fax, o cualquier otro medio que LA COOPERATIVA estime adecuado, con el objeto de garantizar la seguridad o evitar un posible perjuicio para EL CLIENTE.

En particular, autoriza a LA COOPERATIVA a no ejecutar las órdenes recibidas, cuando a su juicio existan dudas razonables sobre la identidad del ordenante (EL CLIENTE), hasta que LA COOPERATIVA haya entrado en contacto directo con EL CLIENTE o Usuario autorizado y esclarecido la situación.

EL CLIENTE exonera expresamente a LA COOPERATIVA de cualquier responsabilidad por:

Perjuicios que pudieran derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte de EL CLIENTE de cualquiera de las obligaciones establecidas en este Reglamento, en especial las consagradas en el artículo 5°. Por lo tanto, cualquier detrimento que se genere por el uso indebido, descuido o la negligente utilización del Código o Clave Secreta de acceso, que no involucren a LA COOPERATIVA, será asumido por EL CLIENTE.

EL CLIENTE exonera de responsabilidad a LA COOPERATIVA, en aquellos casos en los cuales las operaciones y procedimientos de la Sucursal Virtual y de los servicios prestados a través de ella se retarden, lleguen a ser interferidas o no ejecutadas por fallas en los sistemas de comunicación, deficiencias en la transmisión, fallas del sistema de computación, fallas en el fluido eléctrico, actos mal intencionados o actos de fuerza mayor tales como cierre o bloqueo de LA COOPERATIVA por paro, huelga, conmoción civil, terrorismo o acciones de la autoridad competente, salvo que dichas circunstancias sean imputables a negligencia de LA COOPERATIVA.

ARTÍCULO 8°. Cancelación del servicio Sucursal Virtual. Queda expresamente convenido que LA COOPERATIVA podrá cancelar el servicio de Sucursal Virtual, y **todos los servicios que se prestan a través de ella**, de pleno derecho y acelerar el vencimiento de las obligaciones en que ha incurrido EL CLIENTE, a saber por las siguientes razones:

Por incumplimiento o negativa de EL CLIENTE de satisfacer cualesquiera de las obligaciones, estipulaciones y condiciones de este reglamento, o de las operaciones que se originen, contraten o convengan en virtud del mismo.

Será causal suficiente de término inmediato del servicio, el no tener fondos suficientes para su pago, sin perjuicio de las acciones legales que procedan.

Por orden de autoridad judicial competente.

El servicio regulado en el presente reglamento es de duración indefinida, reservándose LA COOPERATIVA la facultad de darlo por terminado en cualquier tiempo, mediante comunicación escrita dirigida a EL CLIENTE, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación a la fecha prevista para la terminación. La terminación unilateral del contrato no implicará el pago de indemnización alguna. El presente reglamento sustituye en su integridad cualquier acuerdo, convenio o contrato, relacionado con la utilización del servicio y que haya sido suscrito con anterioridad al presente reglamento entre las partes.

Parágrafo. También podrá darse por terminado el servicio por voluntad de EL CLIENTE, mediante notificación escrita enviada a LA COOPERATIVA con una antelación no inferior a treinta (30) días hábiles a la fecha en que se desee cancelar el servicio.

ARTÍCULO 9°. Confidencialidad de la información: Convienen las partes en que toda información y materiales obtenidos de conformidad por cualquiera de las partes y terceros con quienes se contrate, en lo sucesivo denominada INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, se considerarán confidenciales y de propiedad de la parte que lo haya aportado. Cada una de las partes protegerá y conservará la naturaleza confidencial de toda la información manejada y no obtendrán registros, ni copias de la misma y devolverá toda la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL y cualquier copia de ésta, inmediatamente se solicite. Las disposiciones de esta cláusula sobrevivirán a la cancelación o terminación del servicio.

CAPÍTULO II

De las Transferencias Interbancarias

ARTÍCULO 10°. Definición. Las transferencias interbancarias (conocidas como ACH) son el traslado de dinero realizado por EL CLIENTE, o sus autorizados, a cuentas externas de la Cooperativa a través de un sistema interbancario.

ARTÍCULO 11°. Aspectos Generales. La realización de Transferencias Interbancarias, se sujetará a los siguientes parámetros:

LA COOPERATIVA prestará y facilitará al CLIENTE, en el caso de personas jurídicas, a las personas que EL CLIENTE autorice, los servicios de transferencias de fondos interbancarios (ACH) cuando este lo solicite siguiendo el procedimiento establecido para ello por LA COOPERATIVA.

LA COOPERATIVA permitirá a los CLIENTES realizar las siguientes transacciones (las transacciones pueden habilitarse parcialmente dependiendo del canal empleado por EL

CLIENTE).

- Ingreso masivo de transacciones.
- Ingreso manual de transacciones.
- Consulta de transacciones.
- Consolidado diario de transacciones.
- Consulta de transacciones.
- Consulta de tarifas.

La solicitud de activación, desactivación y modificaciones en la prestación del servicio, se debe realizar por los titulares o representantes legales (para las personas jurídicas) siguiendo los procedimientos establecidos por LA COOPERATIVA.

LA COOPERATIVA se encuentra facultada para limitar, adicionar y suprimir discrecionalmente las operaciones habilitadas en los canales de transmisión de ordenes o cancelar la prestación de este servicio en forma definitiva, de todo lo cual dará aviso a EL CLIENTE a través de su página web.

EL CLIENTE acepta como prueba de las transacciones los registros electrónicos y los archivos de transacciones generados por LA COOPERATIVA y por el sistema de transferencias interbancarias en general.

ARTÍCULO 12°. Canales de recepción para transmisión de órdenes. La Sucursal Virtual, será inicialmente, el único canal de transmisión de ordenes de transferencia de fondos entre EL CLIENTE y LA COOPERATIVA.

Parágrafo primero. LA COOPERATIVA podrá cancelar, modificar o implementar nuevos canales de transmisión de ordenes de transferencia de fondos.

Parágrafo segundo. EL CLIENTE deberá acatar todos los reglamentos asociados a cada uno de los canales de transmisión por donde comunique las ordenes de transferencias de fondos a LA COOPERATIVA.

ARTÍCULO 13°. Acceso al servicio: Antes de utilizar el servicio, El CLIENTE deberá reunir las siguientes condiciones:

Tener en LA COOPERATIVA cuenta de ahorros.

Tener habilitado el Servicio de Sucursal Virtual u otro canal de transmisión de órdenes, si este lo requiere.

Haber realizado la inscripción de cuenta(s) receptora(s) interna o externa a LA COOPERATIVA.

Haber solicitado la activación del servicio “Transferencias Interbancarias” en LA COOPERATIVA.

Parágrafo: EL CLIENTE que utilice el servicio de “Transferencias Interbancarias”, deberá cumplir además de las disposiciones especiales consagradas en este capítulo, las generales del capítulo anterior.

ARTÍCULO 14°. Aplicación de las órdenes de pago.

Todas las transferencia de fondos realizadas por EL CLIENTE a través de los canales de transmisión de órdenes, tienen el carácter de definitivas. Por lo tanto LA COOPERATIVA no tendrá la obligación de reversarlas en ningún caso.

LA COOPERATIVA aplicará los archivos y transacciones que haya autorizado EL CLIENTE en el estado y condiciones en que se hayan cargado o ingresado.

LA COOPERATIVA realizará los pagos ordenadas por los usuarios, dentro de los horarios válidos para el sistema, cuando EL CLIENTE:

- Imparta la instrucción a través de la fecha efectiva
- La operación cuente con las aprobaciones correspondientes.
- Archivos de transacciones cumplan con las especificaciones exigidas por el sistema.
- Posee fondos suficientes (incluidos tarifa de cobro de la transacción y GMF).

LA COOPERATIVA debitará el dinero de la cuenta origen del CLIENTE, el día correspondiente a la Fecha Efectiva seleccionada para la transferencia de fondos.

Si la cuenta a debitar del CLIENTE no posee fondos suficientes para procesar todas las transacciones, LA COOPERATIVA aplicara aquellas que puedan ser cubiertas por el saldo existente en la cuenta del CLIENTE, cubriendo primero las de menor valor con el objetivo de cubrir el mayor número de transacciones posibles.

LA COOPERATIVA abonará los dineros de transacciones cuya respuesta final sea devuelta o rechazada con fecha igual a la fecha efectiva en que se realizo la operación.

Cuando las transacciones sean devueltas, LA COOPERATIVA no devolverá a EL CLIENTE la tarifa cobrada por la prestación del servicio.

ARTÍCULO 15°. Conservación de archivos de transacciones: LA COOPERATIVA guardará todos los archivos de transacciones enviados y recibidos del sistema de transferencias interbancarias durante el tiempo legalmente exigido. Los archivos de transacciones servirán de soporte y prueba de las mismas para los posibles reclamos presentados EL CLIENTE o por la Entidad Receptora participante en la operación.

ARTÍCULO 16°. Obligaciones especiales de EL CLIENTE: EL CLIENTE se compromete a:

Cumplir el reglamento de los canales de transmisión de órdenes y el reglamento propio de la prestación del servicio ACH.

Enviar los archivos con la información y estructura establecida por el sistema.
Suministrar información veraz para la realización de las transacciones.

Responder por errores en los archivos de transacciones o ingreso de transacciones manuales efectuada por ella.

Pagar los costos derivados de la prestación del servicio de “Transferencias Interbancarias” ACH, tales como comisiones, impuestos y tarifas entre otros.

ARTÍCULO 17°. Obligaciones especiales de LA COOPERATIVA: LA COOPERATIVA se compromete a:

Permitir a EL CLIENTE la consulta del estado de todas las transacciones interbancarias, a través de la Sucursal Virtual o la Línea Única de Servicios.

Informar a EL CLIENTE sobre los débitos y créditos aplicados a su cuenta por concepto de transferencia de fondos a través de las Oficinas y/o Sucursal Virtual, esta última si tiene activo el servicio.

Informar a EL CLIENTE, por los mismo medios por los cuales se realiza la transacción, el valor de la tarifa por concepto de cobro del servicio de transferencias interbancarias antes de utilizar el servicio.

Transmitir la información suministrada por sus clientes conservando las instrucciones y autorizaciones impartidas por este.

Debitar o abonar la cuenta de sus clientes en los tiempos establecidos para las operaciones de transacciones y devoluciones, dentro de los plazos máximos y fecha de valor permitidos.

Informar a EL CLIENTE las transacciones que no se pudieron realizar en la fecha ordenada por causas de fuerza mayor atribuibles o no a LA COOPERATIVA, a más tardar el día siguiente correspondiente a la fecha valor seleccionada por EL CLIENTE.

Informar sobre las transacciones realizadas o recibidas por EL CLIENTE en un plazo no mayor a tres (3) días bancarios siguientes.

Reintegrar a EL CLIENTE, con la misma fecha valor, los recursos correspondientes a transacciones que han sido devueltas o rechazadas, o que han sido debitadas indebidamente.

Conservar los registros electrónicos y de archivos, por el tiempo exigido por la Ley Colombiana.

Informar a EL CLIENTE y actualizar el presente reglamento con las nuevas normas e instrucciones que llegue a establecer el Banco de la República y la Superintendencia Financiera, sobre la relación CLIENTE-COOPERATIVA.

Brindar la confidencialidad de las instrucciones, la seguridad en su contenido y en el trámite hasta la entidad receptora.

Responder ante EL CLIENTE por los errores atribuibles a ella en el suministro o confirmación de información necesaria para operar el sistema.

ARTÍCULO 18°. Declaraciones, autorizaciones y disposiciones sobre responsabilidad: LA COOPERATIVA no será responsable en las siguientes situaciones:

Errores o inconsistencias que se presenten en los archivos.

Omisión, demora o error en la carga de archivo de transacciones y/o ingreso manual de las transacciones.

Fallas imputables a los empleados de la Entidad Receptora.

Retraso en la operación por causas atribuibles al Banco de la República y a la Entidad Financiera Receptora.

Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuibles a EL CLIENTE, tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos, entre otros.

Cualquier reclamo que se presente por parte de los destinatarios de las transacciones, salvo cuando ello sea atribuible a la acción u omisión de LA COOPERATIVA.

Si CLIENTE no cumple con las medidas de seguridad consignadas en reglamento de la Sucursal Virtual.

EL CLIENTE declara que ha recibido de LA COOPERATIVA una clara, cierta y adecuada ilustración respecto al servicio, sus costos, derechos, obligaciones que como suscriptor el presente contrato adquiere. De igual forma se ha enterado que LA COOPERATIVA cuenta con procedimientos para atender oportunamente las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones de sus clientes y con un Defensor del Consumidor Financiero cuyas decisiones no son obligatorias; por lo tanto, aprueba y acepta todas y cada una de las condiciones señaladas en el presente reglamento.

CAPÍTULO III

De las Disposiciones Finales

ARTÍCULO 19°. Reformas al Reglamento. Cualquier reforma a este reglamento, se publicará mediante aviso en la página web de la Cooperativa y se anunciará en lugar visible de las oficinas de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA, sin perjuicio de que de manera adicional se informe por otros medios a elección de la entidad y si pasados quince (15) días hábiles de anunciada la reforma EL CLIENTE no realizare observaciones, se entenderá que acepta incondicionalmente las modificaciones, supresiones y/o adiciones introducidas.

ARTÍCULO 20°. Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación y deroga el Acuerdo 0297 del 27 de Julio de 2011.

Dado en el Municipio de Bello (Ant.), a los veintiocho (28) días del mes de Agosto del año 2.013

Original Firmado

OMAIRA DUQUE ALZATE

Presidenta del Consejo de Admón.

LUIS ALBEIRO MEDINA PATIÑO

Secretario Consejo de Admón.