

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA REGLAMENTO TARJETA DÉBITO

GP-FR-60 noviembre / 2025 V1 Información Clasificada

RESPECTADO CLIENTE, POR SU SEGURIDAD TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES

1. El manejo de la clave y de la respectiva tarjeta es de su absoluta responsabilidad.
2. No revele su clave a nadie ni preste su tarjeta.
3. No guarde su clave y tarjeta en el mismo lugar.
4. En ningún caso acepte que extraños le ayuden al momento de realizar sus operaciones.
5. No autorice a otras personas para realizar transacciones con su tarjeta y clave.
6. No digite su clave en presencia de extraños al momento de utilizar medios electrónicos de cualquier tipo.
7. Antes de introducir su tarjeta en los cajeros electrónicos verifique que la ranura esté libre de obstrucciones.
8. Cuando realice una transacción, no olvide retirar el comprobante de la operación realizada.
9. Conserve los recibos que le son entregados por los medios electrónicos para ser cotejados con su extracto.

REGLAMENTO TARJETA DÉBITO

El presente reglamento tiene por objeto establecer las condiciones generales que rigen la emisión, uso y administración de la **Tarjeta Débito MasterCard**, entregada por **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** en adelante "**Cotrafa Financiera**", en virtud del contrato de afinidad celebrado con Banco Cooperativo Coopcentral en adelante "**Coopcentral**", entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. El Asociado o cliente (en adelante el **Titular**) manifiesta su aceptación del presente reglamento:

1. **Cotrafa Financiera** es la responsable ante cualquier solicitud o inquietud manifestada por el **Titular**.
2. **Cotrafa Financiera** dispone de una cuenta compensadora con **Coopcentral** desde la cual serán debitados los recursos de los Titulares por los canales establecidos para el uso de la Tarjeta, así mismo, la cuenta de depósitos que el **Titular** apertura con **Cotrafa Financiera** para el uso de la Tarjeta, no presenta relación contractual con **Coopcentral**.
3. Los deberes que existen para **Coopcentral** son los pactados en el Convenio Tarjeta **MasterCard** de Afinidad suscrito entre **Coopcentral** y **Cotrafa Financiera**. **Coopcentral** no es responsable frente a la relación comercial entre el **Titular** y **Cotrafa Financiera**, por tal motivo, se conviene que cualquier petición respecto a uso de la Tarjeta deberá hacerla el **Titular**, directamente a **Cotrafa Financiera** a través de la Red oficinas, página web: <https://www.cotrafa.com.co/pqrs/>, correo electrónico: servicioalcliente@cotrafa.com.co, o líneas únicas de atención: **en Antioquia: 604 454 9595 y en Cundinamarca: 601 454 9595**.
4. La tarjeta débito es un medio electrónico de pago que permite al **Titular** disponer de los recursos o cupos asociados a productos financieros administrados por **Cotrafa Financiera**. La tarjeta podrá ser vinculada: cuentas de ahorros o créditos rotativos que permitan disposición de recursos mediante la red de pagos autorizada.
5. El titular debe activar la tarjeta siguiendo el procedimiento de seguridad definido por **Cotrafa Financiera**.
6. La activación y uso de la tarjeta implica aceptación plena e incondicional del presente reglamento, el cual declaro conocer.
7. La tarjeta se emite previa solicitud del **Titular** y previa aprobación por parte de **Cotrafa Financiera**, de acuerdo con sus políticas internas de afiliación y evaluación de riesgos.
8. El **Titular** debe activar la tarjeta conforme a los procedimientos establecidos por **Cotrafa Financiera** a través de los canales habilitados (red de oficinas, líneas telefónicas, App). A partir de la activación, se entenderá que el **Titular** acepta el reglamento en su integridad.
9. **Cotrafa Financiera** podrá modificar, adicionar o actualizar el presente reglamento y sus anexos. La versión actualizada será comunicada al **Titular** por los canales habilitados. Se entenderá que la continuidad de su uso implica la aceptación de los cambios.
10. El **Titular** debe custodiar la tarjeta, la clave personal (PIN) u otros mecanismos de autenticación, guardando reserva y diligencia.
11. Cualquier transacción realizada con la tarjeta y/o clave se entenderá hecha por el **Titular**, salvo que éste demuestre lo contrario.
12. En caso de pérdida, hurto, extravío o uso no autorizado, el **Titular** debe notificar de inmediato a **Cotrafa Financiera** a través de los canales autorizados (Red de oficinas, líneas telefónicas en Antioquia: 604 454 9595 y en Cundinamarca: 601 454 9595, App), para que tome las medidas convenientes en forma oportuna. En cualquier caso, el **Titular** asumirá las consecuencias de las operaciones realizadas y los perjuicios causados por cualquier demora en la notificación.
13. El Titular no podrá ceder la tarjeta, ni permitir el uso de la misma por terceros, toda vez que la tarjeta es personal e intransferible.
14. El **Titular** declara que no le han sido canceladas cuentas corrientes o de ahorro en ninguna entidad financiera del país y que no ha sido sancionado por La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia en cumplimiento de los acuerdos interbancarios "Cuentas canceladas por mal manejo", y que toda la información suministrada a **Cotrafa Financiera** es exacta y veraz en la fecha de la solicitud de la Tarjeta.
15. El **Titular** se obliga a no acceder, ni intervenir en el funcionamiento, ni usar, manipular, alterar, transformar o disponer en cualquier forma los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento que **Cotrafa Financiera**, con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice o posea a efecto de llevar a cabo la prestación de sus servicios en internet o cualquier otra red informática, como también se obliga a no acceder, ni usar, manipular, transformar o disponer indebidamente o sin autorización de **Cotrafa Financiera** de los datos o la información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, etc. El Titular se obliga a dar aviso inmediato a **Cotrafa Financiera** a través de las oficinas, página web <https://www.cotrafa.com.co/pqrs/> o correo electrónico: servicioalcliente@cotrafa.com.co, del conocimiento, disposición, uso, alteración, transformación, manipulación o acceso, cualquiera que sea su causa, que tenga o hayan tenido el **Titular** o terceros de tales archivos, datos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento de los anteriormente citados. El **Titular** será responsable por todos los daños y perjuicios que cause por la contravención de esta cláusula si no lo notifica a **Cotrafa Financiera**.

16. Para realizar operaciones a través de medios virtuales o internet, el **Titular** se obliga a utilizar equipos seguros, de su uso personal o respecto de cuales posea total control, en caso de no hacerlo asume los riesgos propios del uso de las tarjetas, incluyendo su custodia en uso de redes públicas y en operaciones sin la debida diligencia de seguridad. Se conviene que el **Titular** asumirá como propias las transacciones realizadas con el uso de dichos elementos, todo de acuerdo con lo estipulado en el presente reglamento.
17. El **Titular** se obliga a mantener y aplicar en sus transacciones y negocios los procedimientos, herramientas, sistemas y métodos eficaces para evitar que sea sujeto de lavado de activos, y mantendrá indemne a **Cotrafa Financiera** de todo perjuicio causado por tal situación. El **Titular** se obliga a notificar por cualquier medio a **Cotrafa Financiera**, de forma inmediata, cualquier acto o sospecha de corrupción, soborno, lavado de activos o financiación del terrorismo, que se presente o se pudiese presentar en la negociación, celebración o ejecución del cumplimiento del presente reglamento o relación contractual efectuada entre las partes.
18. **Cotrafa Financiera** podrá establecer protocolos de bloqueo por perfil transaccional, validación adicional (doble factor), límites de uso y sistemas de monitoreo de seguridad para la prevención de fraudes.
19. La dirección, el correo electrónico y números telefónicos y de celular que aparecen en las solicitudes de productos financieros, solicitudes de vinculación y/o actualización de datos corresponden a la información registrada por el **Titular** ante **Cotrafa Financiera**, a la cual se tendrán por debidamente hechas las notificaciones, enviada la correspondencia, o dados los avisos a que hubiera lugar, comprometiéndose, además, El **Titular** a actualizar sus datos personales, financieros y de contacto ante **Cotrafa Financiera** cuando presente cambios en esta información.
20. La tarjeta puede usarse para: a) Retiros en cajeros automáticos de las redes nacionales e internacionales autorizadas (Servibanca, Red MasterCard, etc.). b) Compras en establecimientos afiliados a la red MasterCard, c) Transferencia, pagos, consultas de saldo y demás operaciones habilitadas por **Cotrafa Financiera**.
21. Cuando la tarjeta esté asociada a un crédito rotativo u otro producto similar, los consumos o retiros se imputarán al cupo disponible, generando las obligaciones de pago definidas en el contrato del producto financiero suscrito debidamente por las partes.
22. El uso internacional se regirá por las normas cambiarias del Banco de la República y demás disposiciones emitidas por la Superfinanciera de Colombia, así como a los cupos límites que aplique **Cotrafa Financiera**.
23. El **Titular** acepta que las operaciones se debiten o registren en el producto asociado, según su naturaleza, sin que exista obligación de financiamiento salvo pacto previo expreso.
24. **Cotrafa Financiera** podrá establecer límites de monto y frecuencia para las operaciones con la tarjeta, evaluando criterios de seguridad, riesgos operativos, perfil transaccional y cumplimiento normativo y requerimientos de **MasterCard** y **Coopcentral**.
25. El **Titular** autoriza el débito de comisiones, tarifas o gastos derivados del uso de la tarjeta conforme a las tarifas definidas por **Cotrafa Financiera**, las cuales estarán disponibles para consulta en sus oficinas, medios digitales y página web; www.cotrafa.com.co
26. **Cotrafa Financiera** informará al **Titular**, con la antelación que exige la normatividad vigente, cualquier modificación a las tarifas aplicables.
27. La tarjeta tendrá la vigencia impresa en el plástico o en el medio correspondiente. Su renovación requerirá de la entrega de un nuevo plástico por parte de **Cotrafa Financiera** conforme a sus políticas, y atendiendo a las tarifas que se encuentren vigentes.
28. **Cotrafa Financiera** podrá suspender, cancelar o limitar el uso de la tarjeta en los siguientes casos: 1) Inactividad prolongada o cancelación de la cuenta vinculada. 2) Incumplimiento por parte del **Titular** de sus obligaciones contractuales o de este reglamento. 3) Vinculación del **Titular** en procesos de fraude, lavado de activos o financiación del terrorismo, en el marco del sistema SARLAFT. 4) Orden de autoridad competente o decisión del emisor en el contrato de afinidad. 5) Por no pago oportuno de las comisiones y/o utilidades. 6) Cuando sea sancionado el **Titular** por aplicación de acuerdos interbancarios.
29. La Tarjeta vencida o la que **Cotrafa Financiera** cancele o bloquee, por cualquier circunstancia, aún en el supuesto de que se encuentre en manos del Tarjetahabiente, no la podrá emplear para la realización de transacciones.
30. **Cotrafa Financiera** no será responsable por: a) La negativa de establecimientos afiliados a aceptar la tarjeta. b) La calidad cantidad, marca o cualquier característica de los bienes o servicios adquiridos con la tarjeta. c) Fallas en el fluido electrónico, interrupciones de internet, eventos de fuerza mayor o caso fortuito y demás eventos que impidan o dificulten la prestación del servicio.
31. **Cotrafa Financiera** ha dispuesto y habilitado los siguientes canales para la recepción y trámite de las PQRS relacionadas con las tarjetas: a través de la red de oficinas, página web: <https://www.cotrafa.com.co/pqrs/>, correo electrónico servicioalcliente@cotrafa.com.co, o líneas únicas de atención: en Antioquia: 604 454 9595 y en Cundinamarca: 601 454 9595. Adicionalmente, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1328 de 2008 y regulaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, El **Titular** podrá presentar su reclamación ante el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad, cuya información y canales de contacto se encuentran publicados en la página web <https://www.cotrafa.com.co/>.
32. **Cotrafa Financiera**, como responsable del tratamiento, garantizarán la protección de los datos personales del **Titular** conforme a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables. El **Titular** autoriza el tratamiento de sus datos personales para los fines propios de la tarjeta, su emisión, administración, reporte a centrales de riesgo, verificación de identidad, etc., conforme a la Política de Tratamiento de Datos disponible en la página web: <https://www.cotrafa.com.co/wp-content/uploads/2025/07/Politica-de-Tratamiento-de-Datos.pdf>
33. El **Titular** manifiesta que el contenido íntegro del presente reglamento le fue informado, explicado y que estuvo a disposición de forma oportuna y que continuará a su disposición. El **Titular** manifiesta que conoce y entiende cuáles son sus deberes, obligaciones, riesgos y derechos, así como los costos y gastos inherentes al producto, los cuales le fueron informados de forma previa a la entrega de la Tarjeta Débito **MasterCard** y su activación, que pueden ser consultados a través de los canales dispuestos por **Cotrafa Financiera**, y en consecuencia acepta su contenido en su integridad.