

COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEPÓSITO, PROVISIÓN O CAMBIO DE EFECTIVO

**COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES
DEPÓSITO, PROVISIÓN O CAMBIO DE EFECTIVO**

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1. ALCANCE	3
2. NORMATIVIDAD	3
3. DEFINICIONES	3
4. SERVICIO DE DEPÓSITO	3
5. SERVICIO DE PROVISIÓN.....	4
6. SERVICIO DE CAMBIO DE EFECTIVO.....	4
6.1. CRITERIOS DE CAMBIABILIDAD DE BILLETES	4
6.2. RECEPCIÓN Y ENTREGA DEL EFECTIVO	4
6.2.1. Recepción de monedas metálicas	4
6.2.2. Recepción de billetes	4
7. CANALES AUTORIZADOS PARA EL DEPOSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO	4
8. BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE DEPOSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO	5
9. DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL DEPOSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO .	5
9.1. ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL SERVICIO DE DEPOSITO	5
9.1.1. Fechas de atención.....	5
9.1.2. Horarios de atención	5
9.2. ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL SERVICIO DE PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO.....	5
9.2.1. Fechas de atención.....	5
9.2.2. Horarios de atención	5
10. VALOR TRANSACCIONAL SIN TOPE MAXIMO	5
10.1. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA SERVICIOS DE DEPÓSITO	5
10.2. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA SERVICIOS DE PROVISIÓN	5
10.2.1. Para servicios de provisión con monedas metálicas	5
10.2.2. Para servicios de provisión con billetes de baja denominación	5
10.3. TIEMPO DE RESPUESTA PARA SERVICIOS DE CAMBIO DE EFECTIVO	6
10.3.1. Para servicios de cambio de efectivo por monedas metálicas	6
10.3.2. Para servicios de cambio de efectivo por billetes de cualquier denominación	6
11. VALOR AL PÚBLICO DE LOS SERVICIOS DE DEPOSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO	6
12. ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LOS SERVICIOS DE DEPOSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO.....	6
13. VIGENCIA.....	6

**COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD****TÉRMINOS Y CONDICIONES
DEPÓSITO, PROVISIÓN O CAMBIO DE EFECTIVO****1. ALCANCE**

Términos y condiciones bajo las cuales se permite realizar el depósito, provisión y el cambio de efectivo en las zonas de cajas de las oficinas de atención al público de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA de acuerdo con la normatividad establecida por el Banco de la República.

2. NORMATIVIDAD

- ✓ Resolución Externa 002 del 2024 Banco de la República.

3. DEFINICIONES

Cliente: Es la persona natural o persona jurídica con quien se establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios en el desarrollo del objeto social de la Cooperativa

Usuario: Es la persona natural o persona jurídica quien sin ser cliente, utiliza los servicios de la Cooperativa.

Billete de alta denominación: Aquellos que están dentro del rango de los cuatro (4) de más alto valor que el Banco de la República ha puesto en circulación (\$10.000, \$20.000, \$50.000 y \$100.000).

Billete de baja denominación: Aquellos que corresponden a las demás denominaciones que no son consideradas como de alta denominación (\$1.000, \$2.000 y \$5.000).

Moneda metálica: Los signos metálicos en circulación son de cinco (\$5), diez (\$10), veinte (\$20), cincuenta (\$50), cien (\$100), doscientos (\$200), quinientos (\$500) y mil (\$1.000) pesos colombianos, o aquellas que las sustituyan en el futuro.

Depósito: Consignación a la vista donde el cliente utiliza únicamente monedas metálicas para realizar la transacción.

Provisión: Retiro a la vista donde el cliente podrá solicitar la entrega de los recursos en monedas metálicas y/o billetes de baja denominación.

Cambio de efectivo: Servicio donde se reciben billetes de cualquier denominación y se entrega a cambio el valor equivalente en billetes de cualquier denominación y/o monedas metálicas o se reciben monedas metálicas de cualquier denominación y se entrega cambio el valor equivalente en billetes de cualquier denominación y/o monedas metálicas.

4. SERVICIO DE DEPÓSITO

- Se permite el depósito para la siguiente operación en caja:

- ✓ Consignación a la vista.

Nota:

Para las demás operaciones de consignación de efectivo no aplica el concepto de depósito que se trata en estos términos y condiciones:

- ✓ Consignación otros servicios.
- ✓ Consignación de recaudo a terceros.
- ✓ Consignación otros ingresos.

- Condiciones para realizar la entrega de monedas metálicas para depósito en caja:

- ✓ Las monedas metálicas deben presentarse sueltas, es decir, sin ataduras, con cintas u otros elementos.
- ✓ Las monedas metálicas deben ser entregadas y empacadas en bolsa plástica, separadas por denominación y diseño.

COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEPÓSITO, PROVISIÓN O CAMBIO DE EFECTIVO

5. SERVICIO DE PROVISIÓN

- Se permite la provisión de monedas metálicas y/o de billetes de baja denominación únicamente para la siguiente operación en caja:
 - ✓ Retiro a la vista.

Nota:

Para las demás operaciones de retiro de efectivo no está permitido realizar el servicio de provisión.

- ✓ Devoluciones.
- ✓ Desembolso de cupo rotativo.
- ✓ Pagos a favor de terceros.

6. SERVICIO DE CAMBIO DE EFECTIVO

- Se permite realizar el cambio de efectivo de monedas metálicas y de billetes de cualquier denominación en estado apto o deteriorado y de acuerdo con los criterios de cambiabilidad emitidos por el Banco de la República.

6.1. CRITERIOS DE CAMBIABILIDAD DE BILLETES

De acuerdo con lo establecido por la junta directiva del Banco de la República mediante Resolución Interna N° 4 del 24 de julio de 1998, para que los billetes de circulación nacional deteriorados o fraccionados puedan ser cambiados en la Cooperativa estos billetes deben cumplir con los siguientes criterios:

- ✓ Ser un billete auténtico, tener impresión en anverso y reverso y ser emitido por el Banco de la República.
- ✓ Estar conformado por lo menos por tres quintas partes continuas, así estén en uno (1) o varios pedazos.
- ✓ Revisar que no sea una especie falsa o con alteración accidental.

6.2. RECEPCIÓN Y ENTREGA DEL EFECTIVO

6.2.1. Recepción de monedas metálicas

Se deben recibir las monedas metálicas de cualquier denominación y entregar a cambio el valor equivalente en billetes de cualquier denominación y/o monedas metálicas de mayor o menor denominación, de acuerdo con lo solicitado por el cliente.

6.2.2. Recepción de billetes

Se deben recibir los billetes de cualquier denominación siempre y cuando cumplan los criterios de cambiabilidad descritos anteriormente y entregar a cambio el valor equivalente en billetes de mayor o menor denominación y/o monedas metálicas de cualquier denominación, de acuerdo con lo solicitado por el cliente.

7. CANALES AUTORIZADOS PARA EL DEPÓSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO

La Cooperativa establece que todas las oficinas de atención al público son el único canal autorizado para llevar a cabo los servicios de depósito, provisión y cambio de efectivo. Para conocer el listado de oficinas favor visitar la página web de la Cooperativa: www.cotrafa.com.co / canales de Atención / red de oficinas.

Nota:

No se incluye la oficina de atención “Canal digital” como autorizada dado que no disponen del servicio de operaciones en caja dentro de su infraestructura de operación.

COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEPÓSITO, PROVISIÓN O CAMBIO DE EFECTIVO

8. BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE DEPÓSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO

La Cooperativa ofrece el servicio de depósito, provisión y cambio de efectivo en toda la red de oficinas de atención al público únicamente para sus clientes, no aplica la prestación de estos servicios para los usuarios.

9. DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL DEPÓSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO

9.1. ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL SERVICIO DE DEPÓSITO

9.1.1. Fechas de atención

Todos los días hábiles de prestación de servicios de la red de oficinas.

9.1.2. Horarios de atención

Lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 12:00 pm y el día sábado desde las 9:00 am hasta las 01:00 pm.

9.2. ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL SERVICIO DE PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO

9.2.1. Fechas de atención

A partir del día cuatro (4) del mes calendario hasta el día trece (13) del mes calendario y desde el día dieciséis (16) del mes calendario hasta el día (28) veintiocho del mes calendario. En el mes de febrero la atención va únicamente hasta el día veinticinco (25) del mes calendario.

9.2.2. Horarios de atención

Lunes a viernes desde las 11:00 am hasta las 02:00 pm.

10. VALOR TRANSACCIONAL SIN TOPE MAXIMO

La Cooperativa determina que todas las oficinas de atención al público van a prestar los servicios de depósito, provisión y cambio de efectivo sin tope máximo transaccional para los clientes, sin embargo establece los siguientes tiempos de respuesta para la atención al público según el monto transaccional del servicio a realizar:

10.1. Tiempos de respuesta para servicios de depósito

- Todas las operaciones de depósito sin importar el monto del servicio se deben tramitar el mismo día de la transacción.

10.2. Tiempos de respuesta para servicios de provisión

10.2.1. Para servicios de provisión con monedas metálicas

- Para operaciones hasta \$ 200.000: El mismo día hábil.
- Para operaciones mayores a \$ 200.000 y hasta \$1.000.000: Hasta el siguiente día hábil, sujetos a disponibilidad de existencias.
- Para operaciones mayores a \$1.000.000 y hasta 5.000.000: Hasta tres (3) días hábiles, sujetos a disponibilidad de existencias.
- Para operaciones mayores a \$ 5.000.000: Hasta cinco (5) días hábiles, sujetos a disponibilidad de existencias.

10.2.2. Para servicios de provisión con billetes de baja denominación

COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEPÓSITO, PROVISIÓN O CAMBIO DE EFECTIVO

- Para operaciones hasta \$1.000.000: El mismo día hábil, sujetos a disponibilidad de existencias.
- Para operaciones mayores a \$1.000.000 y hasta 5.000.000: Hasta tres (3) días hábiles, sujetos a disponibilidad de existencias.
- Para operaciones mayores a \$ 5.000.000: Hasta cinco (5) días hábiles, sujetos a disponibilidad de existencias.

10.3. Tiempo de respuesta para servicios de cambio de efectivo

10.3.1. Para servicios de cambio de efectivo por monedas metálicas

- Para operaciones hasta \$ 200.000: El mismo día hábil, sujetos a verificación y disponibilidad de existencias.
- Para operaciones mayores a \$ 200.000 y hasta \$1.000.000: Hasta el siguiente día hábil, sujetos a verificación y disponibilidad de existencias.
- Para operaciones mayores a \$1.000.000 y hasta 5.000.000: Hasta tres (3) días hábiles, sujetos a verificación y disponibilidad de existencias.
- Para operaciones mayores a \$ 5.000.000: Hasta cinco (5) días hábiles, sujetos a verificación y disponibilidad de existencias.

10.3.2. Para servicios de cambio de efectivo por billetes de cualquier denominación

- Para operaciones hasta \$1.000.000: El mismo día hábil, sujetos a verificación y disponibilidad de existencias.
- Para operaciones mayores a \$1.000.000 y hasta 5.000.000: Hasta tres (3) días hábiles, sujetos a verificación y disponibilidad de existencias.
- Para operaciones mayores a \$ 5.000.000: Hasta cinco (5) días hábiles, sujetos a verificación y disponibilidad de existencias.

11. VALOR AL PÚBLICO DE LOS SERVICIOS DE DEPOSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO

La Cooperativa ofrece el servicio de depósito, provisión y cambio de efectivo en la zona de cajas de toda la red de oficinas de atención al público sin ningún costo transaccional para el cliente.

12. ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LOS SERVICIOS DE DEPOSITO, PROVISIÓN Y CAMBIO DE EFECTIVO

La Cooperativa presta el servicio de depósito, provisión y cambio de efectivo en la zona de cajas de toda la red de oficinas de atención al público con un trato preferencial a la población en situación de discapacidad.

13. VIGENCIA

Estos términos y condiciones rigen a partir de la fecha de publicación.

Dado en Bello, Antioquia, a los veintiséis (26) días del mes de enero de 2026.