NIT 890.901.176-3

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA
REGLAMENTO SUCURSAL VIRTUAL EMPRESAS

GP-FR-231 octubre / 2026 V1 Información Clasificada

Oficina: _____ **Fecha**: _____ **Asesor:** _____

Razón social: _____ **NIT:** _____

Representante legal: _____ **Documento de identidad:** _____

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA "SUCURSAL VIRTUAL COTRAFA" (PERSONAS JURÍDICAS)

Al solicitar y/o usar el servicio Sucursal Virtual Cotrafa, en adelante Sucursal Virtual, brindado por la COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA, en adelante LA COOPERATIVA, la persona jurídica consumidora financiera, en adelante LA EMPRESA, actuando por intermedio de su Representante Legal y de las personas naturales que ésta autorice expresamente para el manejo del canal conforme al Artículo 3° de este Reglamento, en adelante EL ADMINISTRADOR, GESTOR GLOBAL Y LOS AUTORIZADOS, previa lectura del presente reglamento, ACEPTA las condiciones que en él constan, por las cuales se regirá la utilización de dicho servicio, en caso de que sea concedido por LA COOPERATIVA.

AL DILIGENCIAR Y SUSCRIBIR EL FORMATO DE PERSONALIZACIÓN DE OPERACIONES A TRAVÉS DE SUCURSAL VIRTUAL, EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA DECLARA QUE HA LEÍDO Y ACEPTA, EN NOMBRE DE ÉSTA, LA TOTALIDAD DE LAS CONDICIONES CONTENIDAS EN ESTE REGLAMENTO PARA EL USO DE LA SUCURSAL VIRTUAL COTRAFA. ESTA ACEPTACIÓN ES GENERAL Y COBIJA TODAS LAS DISPOSICIONES DEL PRESENTE REGLAMENTO, INCLUIDAS LAS RELATIVAS A LAS TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS (CAPÍTULO II) Y A LOS PAGOS POR EL BOTÓN PSE (CAPÍTULO III).

CAPÍTULO I
De la Sucursal Virtual

ARTÍCULO 1°. Aspectos Generales
El funcionamiento y utilización de la Sucursal Virtual por parte de LA EMPRESA se regirá por los siguientes parámetros:

- LA COOPERATIVA prestará y facilitará a LA EMPRESA, a través de LOS AUTORIZADOS, los servicios de consulta, operaciones y transacciones financieras ofrecidas a través de la Sucursal Virtual.
- Para poder acceder a la Sucursal Virtual, LOS AUTORIZADOS deberán disponer de los medios físicos que les permitan recibir o transmitir vía Internet la información aquí prevista. LA EMPRESA adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar la Sucursal Virtual, y LA COOPERATIVA no se hará responsable de la disponibilidad ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones.
- Toda transacción ejecutada a través de la Sucursal Virtual, utilizando el Usuario y Códigos o Clave Secreta asignados a cualquiera de LOS AUTORIZADOS, se considerará legalmente efectuada por LA EMPRESA, por lo cual estas transacciones realizadas son válidas, auténticas y vinculantes para LA EMPRESA, independientemente de la persona natural que las haya ejecutado, siempre que ésta se encuentre habilitada y vigente como Autorizado al momento de la operación.
- La cancelación de uno (1) o varios de los servicios prestados a través de la Sucursal Virtual, no implica la cancelación de la prestación del servicio Sucursal Virtual.
- LOS AUTORIZADOS podrán realizar operaciones sin límite en un mismo día, según los topes registrados bajo responsabilidad de LA EMPRESA y configurados por LA COOPERATIVA a través del Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual, sin perjuicio de que el número máximo de transferencias y/o sus cuantías sean registradas y/o limitadas por LA COOPERATIVA.
- Para que LOS AUTORIZADOS puedan efectuar cualquier operación que implique movimiento de fondos desde las cuentas de LA EMPRESA, será condición esencial que ésta cuente con fondos o cupo de crédito suficientes y disponibles (fondos confirmados) en sus Cuentas de Ahorro o crédito rotativo para cubrir la transacción, el cobro de la tarifa por prestación del servicio (si existe) y los impuestos a que ello dé lugar.
- LA COOPERATIVA puede modificar, suprimir, aclarar o adicionar términos y condiciones al presente reglamento, dándolas a conocer a LA EMPRESA por medio de comunicación escrita, o por cualquier otro medio que LA COOPERATIVA considere conveniente.
- LA EMPRESA es responsable de comunicar y mantener actualizados ante LA COOPERATIVA los datos de contacto (número de celular y correo electrónico empresarial) de su Gestor Global. A su vez, el Gestor Global es responsable de mantener actualizados los datos de contacto de LOS AUTORIZADOS a través de la pantalla de gestión de autorizados dispuesta en la Sucursal Virtual; ya que sin estos datos no se aprovecharía al máximo la Sucursal Virtual.
- LA COOPERATIVA nunca solicitará a LA EMPRESA ni a LOS AUTORIZADOS datos de acceso: usuario, Código Secreto, PIN (Password) o Clave Secreta y datos personales mediante correo electrónico.
- Para la prestación del servicio, LA COOPERATIVA podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por ésta, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, LA EMPRESA autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria para la ejecución de la Sucursal Virtual, con fines estrictamente transaccionales.

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

1. Se deja expresa constancia que LA EMPRESA, previo a utilizar el canal señalado en la cláusula que precede, debe reunir los siguientes requisitos:
   a) Tener en LA COOPERATIVA cuenta de ahorros, crédito, cupo de crédito rotativo, servicios de afiliación, Convenio para Deducción o Pago de Nómina, o cualquier otro producto que LA COOPERATIVA establezca en el futuro cuyo uso pueda realizarse a través de la Sucursal Virtual.
   b) Haber designado, por intermedio de su Representante Legal, un (1) Gestor Global en los términos del Artículo 3° de este Reglamento, mediante la suscripción del Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual dispuesto por LA COOPERATIVA.
   c) Disponer, cada uno de LOS AUTORIZADOS, de un usuario y Código Secreto, PIN (Password) o Clave Secreta, proporcionado por LA COOPERATIVA, siendo responsabilidad de LA EMPRESA, a través de su Gestor Global, la administración de los "Usuarios" asignados, así como del cambio periódico de sus Códigos o Claves Secretas.

2. Como forma de vinculación, LA EMPRESA remitirá a LA COOPERATIVA el Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual, informando la persona natural que actuará como Gestor Global. LA COOPERATIVA se comunicará con el Gestor Global para validar su identidad y completar su registro. Una vez registrado, el Gestor Global podrá crear a LOS AUTORIZADOS de LA EMPRESA, asignando a cada uno el grupo de permisos o perfil correspondiente. Cada Autorizado completará su registro siguiendo las instrucciones remitidas al correo electrónico asociado por el Gestor Global al momento de su creación, definiendo en dicho proceso su Usuario y Clave Secreta.
3. El Usuario y el Código o Clave Secreta asignados a cada uno de LOS AUTORIZADOS, una vez habilitados, constituyen juntos el acceso al servicio, los cuales LOS AUTORIZADOS se obligan a mantener en secreto, y a observar respecto de ellos las medidas de seguridad y los procedimientos establecidos por LA COOPERATIVA para su tratamiento.
4. El Gestor Global, en el proceso de creación de cada Autorizado, definirá el medio o los medios a través de los cuales éste recibirá la segunda clave o código de seguridad (correo electrónico empresarial, mensaje de texto al celular o ambos), el cual será usado para la realización de pagos a terceros, transferencias a terceros o en las modificaciones a la configuración.
5. Al definirse dicho medio, LOS AUTORIZADOS y LA EMPRESA igualmente autorizan a LA COOPERATIVA a enviarles información de productos o servicios, campañas comerciales, confirmación de transacciones y estado de las obligaciones a cargo de LA EMPRESA, haciendo uso de los mismos medios indicados.
6. LA COOPERATIVA podrá, en cualquier tiempo, modificar las condiciones, modalidades y operaciones referidas en los numerales de este capítulo, 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°. Del Gestor Global y de la administración de Usuarios Autorizados
Para efectos de este Reglamento, el Gestor Global es, igualmente, uno de LOS AUTORIZADOS a que se refiere el encabezado de este documento, en su condición de perfil especial facultado para administrar de manera integral los demás perfiles habilitados en la Sucursal Virtual. La Sucursal Virtual Empresas se administra bajo un esquema de perfiles y permisos definido por LA COOPERATIVA, cuya asignación y control corresponde a LA EMPRESA a través de su Gestor Global, conforme a las siguientes reglas:

3.1. Definición
El Gestor Global es la persona natural designada y autorizada por el Representante Legal de LA EMPRESA, mediante la suscripción del Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual, para administrar de manera integral los accesos, perfiles y condiciones de operación de la Sucursal Virtual de LA EMPRESA.
3.2. Unicidad del Gestor Global
LA EMPRESA únicamente podrá tener activo y vigente, en todo momento, un (1) Gestor Global. LA COOPERATIVA no habilitará ni mantendrá vigente de manera simultánea más de un usuario con este perfil por cada EMPRESA.
3.3. Funciones del Gestor Global
El Gestor Global concentra la totalidad de las funciones y permisos que pueden asignarse a los demás perfiles habilitados en la Sucursal Virtual (Administrador, Consulta, Aprobación de Transferencias y Pagos, y Carga de Transferencias), y adicionalmente se encuentra facultado para:
- Habilitar a nuevos Autorizados para que puedan acceder y operar dentro de la Sucursal Virtual de LA EMPRESA.
- Ingresar la información personal de cada Autorizado (tipo y número de documento, nombre completo) y configurar sus métodos de verificación de seguridad (número de celular y correo electrónico).
- Validar el resumen de la configuración y confirmar el proceso de creación de cada Autorizado, acción que aprueba al usuario y detona el envío automático del correo electrónico con las instrucciones de acceso.
- Administrar el ciclo de vida de LOS AUTORIZADOS, lo que incluye modificar o retirar privilegios, inactivar accesos y actualizar sus datos de contacto.
- Asignar a cada Autorizado uno de los perfiles predefinidos por LA COOPERATIVA (Administrador, Consulta, Aprobación de Transferencias y Pagos, Carga de Transferencias), conforme a las funciones descritas para cada uno de ellos en el Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual, el cual hace parte integral del presente Reglamento.

Parágrafo. De acuerdo con su propia estructura organizacional, LA EMPRESA podrá optar por que el Gestor Global sea el único usuario habilitado para operar la Sucursal Virtual, caso en el cual éste podrá ejecutar directamente cualquier tipo de operación en virtud de las funciones que concentra conforme al numeral 3.3 anterior; o, tratándose de organizaciones con estructuras más robustas, designar además otros Autorizados bajo los perfiles definidos en el numeral 3.4 siguiente, para que el Gestor Global distribuya entre ellos las tareas y responsabilidades operativas de la Sucursal Virtual.
3.4. Perfiles de Autorizados
Los demás usuarios habilitados por el Gestor Global deberán quedar adscritos a alguno de los siguientes perfiles, cuyas funciones y alcance se describen en detalle en el Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual:
- Administrador: permisos abiertos sobre la consulta de saldos, transacciones y auditoría; generación de extractos y certificados; registro de cuentas; y registro y aplicación de transferencias, pagos a terceros y de servicios, incluidos los pagos por PSE.
- Aprobación de Transferencias y Pagos: consulta de saldos y transacciones; generación de extractos y certificados; registro de cuentas y personalización de su nombre; aplicación de transferencias de dinero; y registro y aplicación de pagos a terceros y de servicios, incluidos los pagos por PSE.
- Carga de Transferencias: consulta de saldos y transacciones; registro de cuentas y personalización de su nombre; e ingreso manual y masivo de transacciones para transferencia de dinero, incluido los pagos por PSE.
- Consulta: consulta de saldos y transacciones de los servicios activos; generación de extractos y certificados; y consulta de las cuentas registradas para transferencia de dinero, sin facultad para ordenar o aplicar movimientos de fondos.

3.5. Configuración de límites, direcciones IP y cuentas para pagos PSE
La configuración, habilitación o deshabilitación de las direcciones IP autorizadas para operar el servicio; los límites y montos máximos por transacción, diarios y/o mensuales aplicables a las operaciones de LA EMPRESA y de LOS AUTORIZADOS; y la habilitación o inhabilitación de las cuentas de LA EMPRESA disponibles para pagos por PSE, serán solicitados por LA EMPRESA directamente a LA COOPERATIVA mediante la suscripción del Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual. Estas configuraciones no constituyen una función del Gestor Global dentro de la Sucursal Virtual. Sin perjuicio de lo anterior, LA COOPERATIVA registrará y conservará, en todo caso, la dirección IP de origen de cada transacción realizada a través de la Sucursal Virtual, como mecanismo tecnológico de control y prevención de riesgos de fraude transaccional, independientemente de que LA EMPRESA haya configurado o no direcciones IP autorizadas.
3.6. Cambio de Gestor Global
Cuando la persona natural que ostente la calidad de Gestor Global se retire o sea desvinculada de LA EMPRESA, o por cualquier causa deje de estar autorizada para actuar en su nombre, LA EMPRESA, por intermedio de su Representante Legal, deberá:
a) Notificar el hecho a LA COOPERATIVA de forma inmediata, a través de los canales y formatos dispuestos para tal fin por LA COOPERATIVA.
b) Solicitar expresamente la inactivación del acceso del Gestor Global saliente.

c) Designar un nuevo Gestor Global mediante la suscripción de un nuevo Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual, incorporando la información y autorización correspondientes.

Parágrafo primero. Mientras LA EMPRESA no formalice la designación de un nuevo Gestor Global, LA COOPERATIVA podrá suspender preventivamente la habilitación de nuevos Autorizados, sin que ello afecte las operaciones que LOS AUTORIZADOS previamente habilitados puedan continuar realizando conforme a sus perfiles vigentes.

Parágrafo segundo. LA EMPRESA es responsable exclusiva de los perjuicios que se deriven de la omisión, demora o inexactitud en la notificación del retiro del Gestor Global, así como de cualquier operación realizada por éste con posterioridad a su desvinculación, mientras LA COOPERATIVA no haya sido informada y no haya procedido a su inactivación.

Parágrafo tercero. LA COOPERATIVA podrá, adicionalmente, solicitar en cualquier momento a LA EMPRESA la actualización o ratificación de la designación de su Gestor Global, como medida de control y seguridad de la información.

3.7. Responsabilidad

LA EMPRESA reconoce y acepta de manera íntegra las condiciones y obligaciones establecidas en el presente Reglamento. Reconoce que las transacciones y operaciones realizadas en este canal serán ejecutadas por el Gestor Global y LOS AUTORIZADOS que LA EMPRESA designe y habilite para tal efecto, por lo que cualquier instrucción dada con sus credenciales se considerará legítima y vinculante para LA EMPRESA. Por lo anterior, libera de responsabilidad a LA COOPERATIVA por el uso indebido, dolo, negligencia o extralimitación de funciones en que incurran el Gestor Global o LOS AUTORIZADOS. Igualmente, se obliga a mantener en todo momento actualizada ante LA COOPERATIVA la relación de su Gestor Global y de LOS AUTORIZADOS, sus desvinculaciones o bloqueos, y los montos y topes operativos correspondientes, asumiendo LA EMPRESA las consecuencias de cualquier operación realizada antes de la notificación y trámite respectivo de modificación.

ARTÍCULO 4°. Operaciones permitidas en la Sucursal Virtual

LA COOPERATIVA dispondrá de la Sucursal Virtual Empresas, a través de la cual LOS AUTORIZADOS, conforme a los perfiles y permisos que le hayan sido asignados por el Gestor Global, podrán realizar las siguientes operaciones, conforme a los procesos y políticas establecidos por LA COOPERATIVA:

- Consultar saldos y transacciones de cuentas de ahorro, servicios de afiliación, créditos y cupo rotativo de los que LA EMPRESA sea titular o codeudora.
- Administrar cuentas para transferencias.
- Personalizar el nombre de las cuentas de ahorro, crédito rotativo y las de terceros autorizados para transferencia de saldo.
- Debitar de las cuentas de ahorro o transferir del crédito rotativo de LA EMPRESA, 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 habilitados para efectuar este tipo de pagos.
- Realizar transferencias desde las cuentas de ahorros o crédito rotativo de LA EMPRESA a cuentas de ahorro propias o de terceros, previamente autorizadas.
- Realizar transferencias de fondos interbancarias (ACH) desde las cuentas de ahorro o crédito rotativo que LA EMPRESA posea en LA COOPERATIVA.
- Usar el botón PSE para realizar pagos de las obligaciones de LA EMPRESA con LA COOPERATIVA, utilizando fondos de otras entidades financieras.
- Descargar en el computador o imprimir los extractos de la cuenta(s) de ahorro y crédito de LA EMPRESA, u otros servicios que se incorporen en el futuro, cuyo uso y manipulación es responsabilidad exclusiva de LA EMPRESA.
- Cambiar de Código o Clave Secreta o PIN (Password).
- Personalizar otros aspectos de seguridad como la imagen y la frase de seguridad; alertas y notificaciones; preguntas de seguridad; desbloqueo de clave y recuerdo de usuario; computadores de uso frecuente y cierre de sesión segura.
- Solicitar, mediante el Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual, la configuración de las direcciones IP autorizadas y de los límites y montos aplicables a las operaciones de LA EMPRESA, en los términos del numeral 3.5 del Artículo 3° de este Reglamento.
- LA COOPERATIVA podrá, en cualquier tiempo, modificar las operaciones referidas en los numerales de este artículo, con el objeto de obtener un mejor aprovechamiento de la Sucursal Virtual.

ARTÍCULO 5°. Horarios de prestación y aplicación del servicio

La Sucursal Virtual, incluido el botón de pagos PSE, se encuentra habilitada las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, salvo los horarios de mantenimiento, interrupciones o contingencias a que haya lugar, entendiéndose que el servicio será atendido por un servidor y dispositivos de seguridad, así como de estándares de seguridad y encriptamiento de datos. Cualquier cambio o ajuste a dicha disponibilidad será informado previamente a LA EMPRESA por los canales que LA COOPERATIVA disponga para tal fin.

Parágrafo primero. LA EMPRESA y LOS AUTORIZADOS se acogen a los horarios de corte contable que practique internamente LA COOPERATIVA 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 LA EMPRESA conoce y acepta.

ARTÍCULO 6°. Obligaciones de LA EMPRESA y de LOS AUTORIZADOS

Al ACEPTAR el presente reglamento, LA EMPRESA y, en lo que a cada uno corresponda, LOS AUTORIZADOS, se comprometen a:

- Seguir las recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades de la Sucursal Virtual.
- Mantener actualizado el software de los dispositivos utilizados y la última versión de la aplicación habilitada para acceder a la Sucursal Virtual.
- Efectuar el cambio periódico del Código, Clave Secreta o PIN (Password), proporcionado por LA COOPERATIVA.
- Garantizar, a través de su Gestor Global, que se mantenga vigente en todo momento un Gestor Global debidamente autorizado, notificando de manera oportuna a LA COOPERATIVA cualquier cambio, conforme al numeral 3.6 del Artículo 3° de este Reglamento.
- El Usuario, Código o Clave Secreta o PIN (Password) asignado a cada Autorizado es personal e intransferible. LOS AUTORIZADOS se comprometen a brindar el mayor cuidado y la máxima protección a su Usuario, Código o Clave Secreta o PIN (Password), sin divulgarlo a ninguna otra persona. En consecuencia, ni LA EMPRESA ni LOS AUTORIZADOS podrán ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que por este reglamento se adquieren.
- LA EMPRESA será totalmente responsable de adoptar las medidas de seguridad apropiadas, además de las que LA COOPERATIVA le recomiende, para evitar el acceso sin autorización a sus cuentas a través de la Sucursal Virtual, incluyendo la adecuada gestión, por parte de su Gestor Global, de los perfiles y permisos asignados a LOS AUTORIZADOS.
- LA EMPRESA, por intermedio de su Representante Legal, se obliga a comunicar inmediatamente a LA COOPERATIVA, mediante la actualización del Formato de Personalización de Operaciones a través de Sucursal Virtual, cualquier cambio de número de celular o de correo electrónico de su Gestor

Global. Los cambios de número de celular o de correo electrónico de LOS AUTORIZADOS serán actualizados directamente por el Gestor Global a través de la pantalla de gestión de autorizados dispuesta en la Sucursal Virtual, conforme al Artículo 3° de este Reglamento. LA COOPERATIVA queda liberada de cualquier perjuicio que pudiera derivarse de la omisión de dichas actualizaciones.

- LA EMPRESA se obliga a comunicar inmediatamente a LA COOPERATIVA cualquier cambio de domicilio, número telefónico, Representante Legal, firma registrada y, en general, cualquier otro dato previamente facilitado a LA COOPERATIVA, quedando ésta liberada de cualquier perjuicio que pudiera derivarse de la omisión de dicha comunicación.

ARTÍCULO 7°. Tarifa por la prestación del servicio
No obstante los siguientes parágrafos, 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 LA EMPRESA, con una antelación mínima de treinta (30) días calendario a su entrada en vigor, confiriéndole, en tal caso, a LA EMPRESA el derecho de resolución del servicio dentro de dicho plazo, sin que esto dé lugar a indemnización por daños y perjuicios contra LA COOPERATIVA, ni que pueda repercutirse costo alguno.
Así mismo queda entendido y convenido que correrán por cuenta exclusiva de LA EMPRESA todos los impuestos, tasas, arbitrios o contribuciones que recaen o lleguen a recaer sobre las transacciones que se realicen por medio de la Sucursal Virtual, por lo que LA COOPERATIVA queda autorizada para descontarlo de cualquier cuenta que LA EMPRESA 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 LA EMPRESA, 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. LA EMPRESA 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 8°. Declaraciones, autorizaciones y disposiciones sobre responsabilidad
LA EMPRESA declara y acepta que:

- En virtud de lo establecido en el Artículo 6° del presente Reglamento, toda operación, transacción o solicitud de información realizada a través de la Sucursal Virtual, utilizando el Usuario y Códigos o Clave Secreta asignados a cualquiera de LOS AUTORIZADOS, se presumirá efectuada directamente por LA EMPRESA.
- 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 el Usuario, Código o Clave Secreta o PIN (Password) de cada Autorizado; y en consecuencia se reconocerá valor probatorio, de acuerdo con 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 el Usuario, Código o Clave Secreta o PIN (Password) de cada Autorizado se efectúan bajo responsabilidad de LA EMPRESA.
- Se archiva en un registro informático cualquier orden cursada a través de la 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, correo electrónico, mensaje de texto, línea telefónica de atención u otro medio que LA COOPERATIVA disponga para tal fin, con el objeto de garantizar la seguridad o evitar un posible perjuicio para LA EMPRESA.
- En particular, autoriza a LA COOPERATIVA a no ejecutar las órdenes recibidas, cuando a su juicio existan dudas razonables sobre la identidad del ordenante o sobre su condición vigente de Autorizado, hasta que LA COOPERATIVA haya entrado en contacto directo con LA EMPRESA y esclarecido la situación.
- Los perjuicios que pudieran derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte de LA EMPRESA o de LOS AUTORIZADOS de cualquiera de las obligaciones establecidas en este Reglamento, en especial las consagradas en el Artículo 6°, serán asumidos por LA EMPRESA. 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 involucre a LA COOPERATIVA, será asumido por LA EMPRESA.
- LA EMPRESA 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.
- LA EMPRESA declara que ha recibido de LA COOPERATIVA una clara, cierta y adecuada ilustración respecto al servicio, sus costos, derechos y obligaciones que como suscriptora del 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 LA EMPRESA 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, incluidas las relativas a las transferencias interbancarias y a los pagos por el botón PSE.

ARTÍCULO 9°. 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 LA EMPRESA, por las siguientes razones:

- Por incumplimiento o negativa de LA EMPRESA de satisfacer cualquiera 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 terminación inmediata 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 LA EMPRESA, 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 que haya sido suscrito con anterioridad entre las partes.

Parágrafo. También podrá darse por terminado el servicio por voluntad de LA EMPRESA, 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 10°. Confidencialidad de la información y reserva bancaria.

Las partes acuerdan que toda la información técnica, operativa, financiera, comercial, administrativa, así como los datos personales, claves de acceso, factores de autenticación, códigos de seguridad, procedimientos y contenidos a los que tenga acceso con ocasión del uso de la sucursal virtual, tienen carácter estrictamente confidencial y se encuentran amparados por la reserva bancaria.

LA EMPRESA se obliga a implementar las medidas de seguridad técnica, físicas y administrativas necesarias para impedir la divulgación, copia, reproducción, sustracción o uso no autorizado de esta información por parte de sus administradores, empleados, gestores, autorizados o terceros, LA EMPRESA instruirá a sus usuarios autorizados sobre el deber de confidencialidad y responderá directamente por cualquier fuga de información o divulgación indebida imputable a su personal o derivados de vulnerabilidades en sus propios sistemas y terminales de acceso.

Esta obligación no aplicará sobre información de dominio público, requerimientos de autoridad competente o reportes legales de la entidad, y mantendrá su vigencia durante el uso del canal y de manera indefinida a la información que legalmente así le aplique tras su cancelación o terminación.

Las disposiciones de esta cláusula sobrevivirán a la cancelación o terminación del servicio.

CAPÍTULO II
De las Transferencias Interbancarias

ARTÍCULO 11°. Definición

Las transferencias interbancarias (conocidas como ACH) son el traslado de dinero realizado por LOS AUTORIZADOS, en nombre de LA EMPRESA, a cuentas externas a LA COOPERATIVA a través de un sistema interbancario. Para efectos de este capítulo, se entenderá por Entidad Receptora la entidad financiera destinataria de los recursos transferidos, y por Entidad Emisora o Entidad Autorizadora la entidad financiera de origen de dichos recursos, conforme a los criterios de identificación de entidades vigentes en el sector financiero colombiano.

ARTÍCULO 12°. Aspectos Generales

La realización de Transferencias Interbancarias se sujetará a los siguientes parámetros:

- LA COOPERATIVA prestará y facilitará a LA EMPRESA los servicios de transferencias de fondos interbancarios (ACH) cuando ésta lo solicite siguiendo el procedimiento establecido para ello por LA COOPERATIVA.
- LA COOPERATIVA permitirá a LOS AUTORIZADOS realizar las siguientes transacciones (las transacciones pueden habilitarse parcialmente dependiendo del canal empleado y del perfil asignado): ingreso manual y masivo de transacciones; y consulta de transacciones y de tarifas.
- LA COOPERATIVA se encuentra facultada para limitar, adicionar y suprimir discrecionalmente las operaciones habilitadas en los canales de transmisión de órdenes o cancelar la prestación de este servicio en forma definitiva, de todo lo cual dará aviso a LA EMPRESA a través de su página web.
- LA EMPRESA 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.
- Sin perjuicio de la disponibilidad permanente de la Sucursal Virtual, la aplicación y liquidación de las Transferencias Interbancarias (ACH) se sujeta a los ciclos, horarios y fechas efectivas de procesamiento que para tal efecto establezca el Banco de la República y/o la Cámara de Compensación Interbancaria (ACH Colombia), por lo cual las órdenes impartidas por LOS AUTORIZADOS serán aplicadas conforme a dichos ciclos.

ARTÍCULO 13°. Canales de recepción para transmisión de órdenes

La Sucursal Virtual será, inicialmente, el único canal de transmisión de órdenes de transferencia de fondos entre LA EMPRESA y LA COOPERATIVA.

Parágrafo primero. LA COOPERATIVA podrá cancelar, modificar o implementar nuevos canales o medios de transmisión de órdenes de transferencia de fondos, sin que ello implique modificación alguna a los productos o servicios financieros de LA EMPRESA.

Parágrafo segundo. LA EMPRESA y LOS AUTORIZADOS deberán acatar todos los reglamentos asociados a cada uno de los canales de transmisión por donde se comuniquen las órdenes de transferencias de fondos a LA COOPERATIVA.

ARTÍCULO 14°. Acceso al servicio

Antes de utilizar el servicio, LA EMPRESA deberá reunir las siguientes condiciones:

- Tener en LA COOPERATIVA cuenta de ahorros o crédito rotativo.
- Tener habilitado el servicio de Sucursal Virtual u otro canal de transmisión de órdenes, si este lo requiere.
- Contar con un Gestor Global vigente, designado conforme al Artículo 3° de este Reglamento.
- Haber realizado la inscripción de cuenta(s) receptora(s) interna o externa a LA COOPERATIVA.
- Haber solicitado la activación (si aplica) del servicio "Transferencias Interbancarias" en LA COOPERATIVA.
- Parágrafo. LA EMPRESA que utilice el servicio de "Transferencias Interbancarias" deberá cumplir, además de las disposiciones especiales consagradas en este capítulo, las generales del capítulo anterior.

ARTÍCULO 15°. Aplicación de las órdenes de pago

- Todas las transferencias de fondos realizadas por LOS AUTORIZADOS en nombre de LA EMPRESA, 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 LA EMPRESA en el estado y condiciones en que se hayan cargado o ingresado.
- LA COOPERATIVA realizará los pagos ordenados por LA EMPRESA, dentro de los horarios válidos para el sistema, cuando: se imparta la instrucción a través de la fecha efectiva; la operación cuente con las aprobaciones correspondientes; los archivos de transacciones cumplan con las especificaciones exigidas por el sistema; y se posea fondos suficientes (incluidos tarifa de cobro de la transacción y GMF).
- LA COOPERATIVA debitará el dinero de la cuenta origen de LA EMPRESA, el día correspondiente a la Fecha Efectiva seleccionada para la transferencia de fondos.

- Si la cuenta a debitar de LA EMPRESA no posee fondos suficientes para procesar todas las transacciones, LA COOPERATIVA aplicará aquellas que puedan ser cubiertas por el saldo o cupo de crédito existente en la cuenta de LA EMPRESA, 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 realizó la operación.
- Cuando las transacciones sean devueltas, LA COOPERATIVA no devolverá a LA EMPRESA la tarifa cobrada por la prestación del servicio.

ARTÍCULO 16°. 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 por LA EMPRESA o por la Entidad Receptora participante en la operación.

ARTÍCULO 17°. Obligaciones especiales de LA EMPRESA
LA EMPRESA y LOS AUTORIZADOS se comprometen 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 efectuadas por LOS AUTORIZADOS.
- Pagar los costos derivados de la prestación del servicio de "Transferencias Interbancarias" ACH, tales como comisiones, impuestos y tarifas, entre otros.

ARTÍCULO 18°. Obligaciones especiales de LA COOPERATIVA
LA COOPERATIVA se compromete a:

- Permitir a LA EMPRESA la consulta del estado de todas las transacciones interbancarias, a través de la Sucursal Virtual o la Línea Única de Servicios.
- Informar a LA EMPRESA 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 LA EMPRESA, por los mismos 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 LA EMPRESA conservando las instrucciones y autorizaciones impartidas por ésta.
- Debitar, transferir con cargo al cupo rotativo o abonar la cuenta de LA EMPRESA en los tiempos establecidos para las operaciones de transacciones y devoluciones, dentro de los plazos máximos y fecha de valor permitidos.
- Informar a LA EMPRESA 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.
- Informar sobre las transacciones realizadas o recibidas por LA EMPRESA en un plazo no mayor a tres (3) días bancarios siguientes.
- Reintegrar a LA EMPRESA, con la misma fecha valor, los recursos correspondientes a transacciones que han sido devueltas o rechazadas, o que han sido debitadas indebida o erróneamente.
- Conservar los registros electrónicos y de archivos, por el tiempo exigido por la Ley Colombiana.
- Informar a LA EMPRESA y actualizar el presente reglamento con las nuevas normas e instrucciones que llegue a establecer el Banco de la República y/o la Superintendencia Financiera, sobre la relación EMPRESA-COOPERATIVA.
- Brindar la confidencialidad de las instrucciones, la seguridad en su contenido y en el trámite hasta la entidad receptora.
- Responder ante LA EMPRESA por los errores atribuibles a ella en el suministro o confirmación de información necesaria para operar el sistema.

ARTÍCULO 19°. Mecanismos Adicionales de Seguridad
LA COOPERATIVA pone a disposición de LA EMPRESA y de LOS AUTORIZADOS mecanismos fuertes de autenticación para acceder a los servicios de la Sucursal Virtual, los cuales podrán ser de uso indispensable y cuyas condiciones de uso y funcionamiento están contenidas en este Reglamento de Sucursal Virtual, que se ACEPTA por parte de LA EMPRESA para tal fin. Lo anterior, sin perjuicio de los mecanismos de seguridad adicionales que LA COOPERATIVA decida implementar.

ARTÍCULO 20°. 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 LA EMPRESA, 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 LA EMPRESA o LOS AUTORIZADOS no cumplen con las medidas de seguridad consignadas en el reglamento de la Sucursal Virtual.
- Si LA EMPRESA o LOS AUTORIZADOS no adoptan las medidas de seguridad adicionales que le sean ofrecidas por LA COOPERATIVA, el uso indebido de dichos mecanismos, o la omisión de las recomendaciones de seguridad que le sean informadas por LA COOPERATIVA para la utilización y custodia de los dispositivos de autenticación.
- Si LA EMPRESA no mantiene actualizado, ante LA COOPERATIVA, el número de celular, correo electrónico y demás datos de su Gestor Global y de LOS AUTORIZADOS que impidan el uso satisfactorio de la Sucursal Virtual.
- LA EMPRESA declara y acepta lo dispuesto en el Artículo 8° de este Reglamento en materia de declaraciones, autorizaciones y disposiciones sobre responsabilidad, incluyendo lo relativo a la información recibida sobre el servicio y al Defensor del Consumidor Financiero, lo cual aplica igualmente a las operaciones reguladas en este capítulo.

CAPÍTULO III
De los Pagos Realizados por el Botón PSE

ARTÍCULO 21°. Definición
El botón de pagos PSE es otra forma, para LA EMPRESA, de pagar sus obligaciones con LA COOPERATIVA. Consiste en el traslado de dinero de cuentas externas a LA COOPERATIVA, propias de LA EMPRESA, para el pago de sus obligaciones en LA COOPERATIVA.

ARTÍCULO 22°. Aspectos Generales
El uso del botón de pagos PSE se sujetará a los siguientes parámetros:

- LA COOPERATIVA prestará y facilitará a LA EMPRESA los servicios de pago de obligaciones por medio de PSE cuando ésta lo solicite siguiendo el procedimiento establecido para ello por LA COOPERATIVA.
- LA COOPERATIVA permitirá a LOS AUTORIZADOS realizar las siguientes transacciones (las transacciones pueden habilitarse parcialmente dependiendo del canal empleado y del perfil asignado): pago de la obligación usando PSE; y consulta de transacciones y de tarifas.
- LA COOPERATIVA se encuentra facultada para limitar, adicionar y suprimir discrecionalmente las operaciones habilitadas en los canales de transmisión de órdenes o cancelar la prestación de este servicio en forma definitiva, de todo lo cual dará aviso a LA EMPRESA a través de su página web.
- LA EMPRESA 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.
- LA COOPERATIVA no se responsabiliza de las políticas definidas y aplicadas por otras entidades financieras en donde se encuentren los fondos que LA EMPRESA desea utilizar para el pago de sus obligaciones en LA COOPERATIVA.

ARTÍCULO 23°. Canales de recepción para transmisión de órdenes
La Sucursal Virtual será, inicialmente, el único canal de transmisión de órdenes de transferencia de fondos entre LA EMPRESA y LA COOPERATIVA.

Parágrafo primero. LA COOPERATIVA podrá cancelar, modificar o implementar nuevos canales o medios de transmisión de órdenes de transferencia de fondos, sin que ello implique modificación alguna a los productos o servicios financieros de LA EMPRESA.
Parágrafo segundo. LA EMPRESA y LOS AUTORIZADOS deberán acatar todos los reglamentos asociados a cada uno de los canales de transmisión por donde se comuniquen las órdenes de transferencias de fondos a LA COOPERATIVA.

ARTÍCULO 24°. Acceso al servicio
Antes de utilizar el servicio, LA EMPRESA deberá reunir las siguientes condiciones:

- Tener en LA COOPERATIVA un crédito con saldo.
- Tener habilitado el servicio de Sucursal Virtual u otro canal de transmisión de órdenes, si este lo requiere.
- Contar con un Gestor Global vigente, designado conforme al Artículo 3° de este Reglamento.
- Tener en otra entidad financiera, de la red ACH Colombia, una cuenta de ahorros con saldo, un usuario y clave para el acceso (y autorización) en dicha entidad, y cumplir con sus políticas.

Parágrafo. LA EMPRESA que utilice el "Botón de pagos PSE" deberá cumplir, además de las disposiciones especiales consagradas en este capítulo, las generales del Capítulo I.

ARTÍCULO 25°. Aplicación de las órdenes de pago
- Todas las transferencias de fondos realizadas por LOS AUTORIZADOS en nombre de LA EMPRESA, a través de los canales de transmisión de órdenes, tienen el carácter de definitivas. Por lo tanto, LA COOPERATIVA no tendrá la obligación de revisarlas en ningún caso.
- LA COOPERATIVA aplicará las transacciones que haya autorizado LA EMPRESA en el estado y condiciones en que se hayan cargado o ingresado.
- LA COOPERATIVA realizará los pagos ordenados por LA EMPRESA, dentro de los horarios válidos para el sistema, cuando se imparta la instrucción a través de la fecha efectiva y la operación cuente con las aprobaciones y autorizaciones correspondientes.
- LA COOPERATIVA pagará la obligación con el valor indicado por LA EMPRESA, el día correspondiente a la Fecha Efectiva seleccionada para la transferencia de fondos.

ARTÍCULO 26°. 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 por LA EMPRESA o por la Entidad Emisora participante en la operación.

ARTÍCULO 27°. Obligaciones especiales de LA EMPRESA
LA EMPRESA y LOS AUTORIZADOS se comprometen a:

- Cumplir el reglamento de los canales de transmisión de órdenes y el reglamento propio de la prestación del servicio PSE.
- Suministrar información veraz para la realización de las transacciones.
- Responder por errores en el ingreso de transacciones manuales efectuadas por LOS AUTORIZADOS.
- Pagar los costos derivados de la prestación del servicio de pagos con PSE, tales como comisiones, impuestos y tarifas, entre otros, siempre y cuando se apliquen.

ARTÍCULO 28°. Obligaciones especiales de LA COOPERATIVA
LA COOPERATIVA se compromete a:

- Permitir a LA EMPRESA la consulta del estado de todos los pagos, a través de la Sucursal Virtual o la Línea Única de Servicios.
- Informar a LA EMPRESA, por los mismos medios por los cuales se realiza la transacción, el valor de la tarifa por concepto de cobro del servicio de pagos por PSE antes de utilizar el servicio y si aplican.
- Transmitir la información suministrada por LA EMPRESA conservando las instrucciones y autorizaciones impartidas por ésta.

- Pagar la obligación de LA EMPRESA en los tiempos establecidos para las operaciones de transacciones, dentro de los plazos máximos y fecha de valor permitidos.
- Informar a LA EMPRESA 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.
- Conservar los registros electrónicos y de archivos, por el tiempo exigido por la Ley Colombiana.
- Informar a LA EMPRESA y actualizar el presente reglamento con las nuevas normas e instrucciones que llegue a establecer el Banco de la República y/o la Superintendencia Financiera, sobre la relación EMPRESA-COOPERATIVA.
- Brindar la confidencialidad de las instrucciones, la seguridad en su contenido y en el trámite hasta la entidad receptora.
- Responder ante LA EMPRESA por los errores atribuibles a ella en el suministro o confirmación de información necesaria para operar el sistema.

ARTÍCULO 29°. Mecanismos Adicionales de Seguridad
LA COOPERATIVA pone a disposición de LA EMPRESA y de LOS AUTORIZADOS mecanismos fuertes de autenticación para acceder a los servicios de la Sucursal Virtual, los cuales podrán ser de uso indispensable y cuyas condiciones de uso y funcionamiento están contenidas en este Reglamento de Sucursal Virtual, que se ACEPTA por parte de LA EMPRESA para tal fin. Lo anterior, sin perjuicio de los mecanismos de seguridad adicionales que LA COOPERATIVA decida implementar.

ARTÍCULO 30°. Declaraciones, autorizaciones y disposiciones sobre responsabilidad
LA COOPERATIVA no será responsable en las siguientes situaciones:

- Omisión, demora o error en el ingreso manual de las transacciones.
- Fallas imputables a las aplicaciones de la Entidad Autorizadora.
- Retraso en la operación por causas atribuibles a ACH Colombia y/o a la Entidad Financiera Emisora de los fondos.
- Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuibles a LA EMPRESA, 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 LA EMPRESA o LOS AUTORIZADOS no cumplen con las medidas de seguridad consignadas en el reglamento de la Sucursal Virtual.
- Si LA EMPRESA o LOS AUTORIZADOS no adoptan las medidas de seguridad adicionales que le sean ofrecidas por LA COOPERATIVA, el uso indebido de dichos mecanismos, o la omisión de las recomendaciones de seguridad que le sean informadas por LA COOPERATIVA para la utilización y custodia de los dispositivos de autenticación.
- Si LA EMPRESA no mantiene actualizado, ante LA COOPERATIVA, el número de celular, correo electrónico y demás datos de su Gestor Global y de LOS AUTORIZADOS que impidan el uso satisfactorio de la Sucursal Virtual.
- LA EMPRESA declara y acepta lo dispuesto en el Artículo 8° de este Reglamento en materia de declaraciones, autorizaciones y disposiciones sobre responsabilidad, incluyendo lo relativo a la información recibida sobre el servicio y al Defensor del Consumidor Financiero, lo cual aplica igualmente a las operaciones reguladas en este capítulo.

CAPÍTULO IV
De las Disposiciones Finales

ARTÍCULO 31°. 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 LA COOPERATIVA, 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 LA EMPRESA no realizare observaciones, se entenderá que acepta incondicionalmente las modificaciones, supresiones y/o adiciones introducidas.

AL DILIGENCIAR Y SUSCRIBIR EL FORMATO DE PERSONALIZACIÓN DE OPERACIONES A TRAVÉS DE SUCURSAL VIRTUAL, EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA DECLARA QUE HA LEÍDO Y ACEPTA, EN NOMBRE DE ÉSTA, LA TOTALIDAD DE LAS CONDICIONES CONTENIDAS EN ESTE REGLAMENTO PARA EL USO DE LA SUCURSAL VIRTUAL COTRAFA. ESTA ACEPTACIÓN ES GENERAL Y COBIJA TODAS LAS DISPOSICIONES DEL PRESENTE REGLAMENTO, INCLUIDAS LAS RELATIVAS A LAS TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS (CAPÍTULO II) Y A LOS PAGOS POR EL BOTÓN PSE (CAPÍTULO III).

Manifiesto expresamente que recibí copia del presente reglamento por parte de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA.
LA EMPRESA – Representante Legal

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Firma

Número de identificación