Tarjeta de Crédito **VISA Signature**

En sus manos se encuentra la Tarjeta de Crédito VISA Signature del **Banco Cooperativo Coopcentral**, la cual podrá utilizar como instrumento de pago para realizar compras en los comercios afiliados a *VISA Internacional* y realizar avances en cajeros automáticos.

Beneficios:

- *Acceso a redención de puntos con el programa de fidelización **Plan Castor.***
- *Acceso a redención de millas **LifeMiles.***
- *Seguro **Continental Assist.***
- *Acceso al programa de salas preferencial en aeropuertos **"VISA AIRPORT COMPANION"***

**Aplican T&C*

Compras Nacionales

Es sencillo identificar los comercios donde puede utilizar su tarjeta. Solo busque la marca VISA en los rótulos o calcomanías de los diferentes establecimientos. En Colombia existen más de 112.000 establecimientos comerciales con datáfonos afiliados al sistema.

En el momento de realizar el pago de un bien o servicio en dichos comercios, tenga en cuenta lo siguiente:

- *No pierda de vista su tarjeta de crédito al pagar sus bienes o servicios, si es necesario diríjase al lugar donde se realizará la transacción.*
- *Analice su estado de cuenta contra los comprobantes de compra, así tendrá la información de sus gastos mensuales. Además podrá realizar el reclamo de las transacciones que considere irregulares.*
- *Tenga en cuenta las recomendaciones de seguridad al analizar compras por internet.*
- *Exija el comprobante de anulación de compra, en caso de que se presenten errores de digitación al adquirir un bien o un servicio.*

- *Verifique la veracidad de la información antes de firmar los compronates de pago. Colicite y guarde los comprobantes y demás documentos de compra.*
- *Mantega actualizado su teléfono, celular, correo electrónico o cualquier otro dato pertinente, que nos permita remitir los estados de cuenta y/o cualquier otra información relacionada con el manejo de su tarjeta de crédito.*
- *Comunique de forma inmediata el robo o extravío de su tarjeta de crédito, mediante los medios dispuestos para ello.*

Compras Internacionales

Su Tarjeta de Crédito VISA está habilitada para realizar compras internacionales. Para garantizar seguridad en estas transacciones, es importante que antes de viajar se comunique con nuestro Contact Center, informando la fecha, duración y destino del viaje; de lo contrario su tarjeta podrá ser bloqueada para mitigar el riesgo de fraude.

Para las compras efectuadas fuera del territorio nacional, debe realizar la misma operación que en las compras nacionales, con un diferido automático de 24 meses.

Usted podrá realizar un rediferido de dichas cuotas según sus necesidades, llamando a nuestro Contact Center y registrando su solicitud.

El monto total de la compra se facturará en pesos independientemente de la moneda y el país donde se realice.

Su tarjeta cuenta con una red de más de 30 millones de establecimientos a nivel mundial.

Avances de Efectivo

Realice avances de efectivo hasta por el 100% del cupo total otorgado, en cualquier red de cajeros automáticos dentro y fuera del país, diferidos automáticamente a 24 meses *(Estas operaciones generan cobro de comisión, según la red de cajeros utilizada)*. Comuníquese con nuestro Contact Center, si desea rediferir sus avances a un plazo menor.

Recuerde que para realizar avances en efectivo, se requiere de un PIN de seguridad, el cual se remite digitalmente a su correo electrónico con las indicaciones de apertura.

Manejo de Clave (PIN)

Una vez recibido el PIN, recomendamos cambiarlo y memorizarlo, ya que puede ser utilizado por terceras personas. El uso de este PIN es personal y es de su responsabilidad absoluta, recuerde que el cambio del PIN podrá realizarlo en cualquiera de nuestras oficinas del Banco Cooperativo Coopcentral.

Compra de Cartera

Traslade a su Tarjeta de Crédito VISA del Banco Cooperativo Coopcentral, el saldo de sus tarjetas de crédito a otros bancos y obtenga una tasa preferencial que le permitirá mejorar su flujo de caja mensual.

Tasas de Interés y Comisiones

Si desea consultar las tasas de interés y las comisiones vigentes, puede verificarlas a través de su extracto mensual, de nuestro sitio web *www.coopcentral.com.co* y en nuestra red de oficinas del Banco Cooperativo Coopcentral.

Estado de Cuenta (Extracto)

Mensualmente usted recibirá el extracto de su tarjeta de crédito, a través de su canal de prefeencia, ya sea por correo electrónico o su dirección de correspondencia. Registre estos datos al momento de solicitar su tarjeta de crédito y/o al realizar la actualización de datos personales.

Pago de su Tarjeta

Realice los pagos de su tarjeta de crédito a través de cualquiera de los siguientes medios, según su preferencia:

- *Nuestra red de oficinas y corresponsales a nivel nacional.*
- *Botón PSE, en nuestro sitio web www.coopcentral.com.co*
- *Débito automático (Cuentas de cualquier banco nacional)*
- *Punto de pago.*
- *Agencia 4-72.*
- *Oficinas de los bancos afiliados a la Red VISA (pagos con tres días de anticipación).*

Tenga presente que en el estado de cuenta se le indican todas las fechas de pago en que deben ser cubiertas las obligaciones.

Recuerde que mantener un excelente hábito de pago es de suma importancia, ya que le permitirá obtener aumentos en su línea de crédito, además de gozar de buenas referencias en el sistema financiero. Publicaremos en su extracto sobre nuevos canales de recaudo.

Reclamos o Irregularidades en su Estado de Cuenta

Es importante que cualquier tipo de petición o reclamo referente a su estado de cuenta, sea reportado a la mayor brevedad.

Tenga en cuenta que la franquicia VISA maneja tiempos determinados para tramitar las reclamaciones, estos tiempos usted los podrá encontrar en nuestro micrositio web *www.tubcc.com.co*

Para prestarle un servicio óptimo, le sugerimos que revise su estado de cuenta de forma mensual, inmediatamente después del corte, para que en los 10 días siguientes realice sus reclamos y se inicie el trámite correspondiente.

Utilice alguno de los siguientes medios para cualquier reclamo sobre su estado de cuenta:

- *Escríbanos a los correos electrónicos sac@coopcentral.com.co - informacion@coopcentral.com.co, indicando su nombre, documento de identidad y los hechos en los cuales sustenta su reclamación.*
- *Comuníquese a nuestras líneas de atención al cliente (Ver pag. siguiente), donde recibiremos su creclamo y lo registraremos para realizar el trámite correspondiente.*
- *Diríjase a los buzones de sugerencias instalados en nuestras oficinas a nivel nacional.*
- *Acérquese a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, donde uno de nuestros asesores le dará trámite a su caso.*

Importante: Sus reclamos se responderán en un plazo de 15 días hábiles, siguientes a la fecha de presentación del reclamo. Este tiempo podrá dilatarse en caso de requerirse

alguna investigación adicional, lo cual será informado previamente.

Tecnología Contactless

Le permite pagar con solo acercar su tarjeta al terminar la venta. Usa NFC (Near Field Communications), tecnología inalámbrica de corto alcance para la transmisión instantánea de datos entre dispositivos que se encuentren a pocos centímetros de distancia. No es necesario introducir su tarjeta en el datáfono.

Si su tarjeta cuenta con *Tecnología Contact*less tenga en cuenta lo siguiente:

- *Asegúrese de que su tarjeta cuenta con el símbolo 'Contactless'.*
- *Su tarjeta 'Contactless' puede operar también con lectura de chip o mediante la lectura de la banda magnética.*
- ***El límite del monto es de 2 SMDLV** para las operaciones, según el análisis de riesgo de la Superintendencia Financiera de Colombia, previsto para este tipo de operaciones.*

Plan Castor - Programa de Fidelidad

La característica principal de los castores es la inmensa fidelidad hacia su pareja y su increíble unión familiar, lo que los hace fuertes ante cualquier adversidad.

Plan Castor
Premiamos tu fidelidad

Por esta razón nos inspiramos en ellos como bandera de nuestro programa de fidelidad, para lograr un mayor acercamiento de nuestros usuarios a través de descuentos y beneficios en establecimientos de comercio y redención de productos por puntos adquiridos mediante compras nacionales e internacionales con su Tarjeta de Crédito VISA de Coopcentral.

Mayor información ingresando al sitio web

www.plancastor.com

Deberes del Tarjetahabiente

- *Absténgase de revelar sus claves de acceso.*
- *Utilice su tarjeta de crédito de forma personal.*
- *Analice su estado de cuenta contra los comprobantes de compra, así tendrá información precisa. Además, podrá realizar el reclamo de las transacciones que considere irregulares.*
- *Pague puntualmente la cuota de su tarjeta de crédito, así evitará gastos de cobranza e intereses moratorios. Si tiene otros productos con el banco y estos entran en mora, su tarjeta será bloqueada automáticamente y solo podrá ser desbloqueada 24 horas después de ponerse al día con sus obligaciones atrasadas.*
- *No pierda de vista su tarjeta de crédito al hacer sus pagos. De ser necesario, diríjase al lugar donde se realizará la transacción.*

- *Verifique la vigencia de su tarjeta de crédito, antes de realizar cualquier transacción.*
- *Cancele el pago mínimo por la totalidad del monto que indique el estado de cuenta. Al dejar pequeños saldos sin cubrir, su tarjeta puede ser bloqueada.*
- *Tenga en cuenta las recomendaciones de seguridad al realizar compras por internet.*
- *Exigir el comprobante de anulación de compra, en caso de que se presenten errores de digitación al adquirir un bien o servicio.*
- *Verifique la veracidad de la información antes de firmar los comprobantes de pago. Solicite y guarde los comprobantes y demás documentos de compra.*
- *Mantenga actualizado sus datos personales, para poder enviarle sus estados de cuenta y/o cualquier otra información relacionada con el manejo de su tarjeta de crédito.*
- *Verifique las tasas de interés y otros cargos y los procedimientos para plantear a tiempo los reclamos que pudieran ocasionarse con el uso de su tarjeta de crédito.*
- *Si no recibe su estado de cuenta mensual, repórtelo de inmediato. Para mayor agilidad, le sugerimos solicitar que sus estados de cuenta le sean remitidos a un correo electrónico.*
- *Comunique de forma inmediata el robo o extravío de su tarjeta de crédito, mediante los medios dispuestos para ello.*

Líneas Atención al Cliente

Bogotá	(601) 743 1088	Ibagué	(608) 277 1173
San Gil	(607) 697 2060	Medellín	(604) 604 9549
Bucaramanga.....	(607) 601 0501	Neiva	(608) 863 1626
Barranquilla	(605) 385 8525	Pereira	(606) 277 1173
Cali	(602) 486 2128	Resto del país ..	01 8000 181088
Línea de celular...	323 254 0456		

Acceda a los siguientes servicios:

- *Consultar su estado de cuenta.**
- *Reportar el robo, hurto o pérdida de su tarjeta..*
- *Rediferir sus transacciones o saldo total.**
- *Realizar preguntas, quejas, reclamos o sugerencias.*

**Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 5:00 pm*