

Primera. Titulares. El depósito de dinero electrónico es un depósito a la vista, diferente de la cuenta corriente y de ahorro, del cual podrán ser titulares personas naturales, residentes en Colombia y con documento de identidad vigente. El consumidor financiero solamente puede ser titular de un (1) depósito electrónico en COOPCENTRAL. El producto ofrecido por COOPCENTRAL es exclusivamente depósito de dinero electrónico en el cual se permiten los retiros en efectivo, no se trata de un depósito electrónico transaccional.

Segunda. Condiciones de apertura. Para efecto de la apertura del depósito de dinero electrónico mediante *trámite simplificado* el CLIENTE deberá suministrar física o virtualmente, según el canal en el cual va a contratar el producto, los siguientes datos: nombres, apellidos, número de identificación, fecha de expedición del respectivo documento (tal y como aparecen en su documento de identidad) celular y correo electrónico. No se exigirá un depósito inicial para abrir el producto, ni un saldo mínimo a mantener, pero deberá someterse a los montos establecidos en la cláusula tercera de este reglamento. En caso tal que el CLIENTE desee manejar el producto con montos superiores, se le ofrecerá el *trámite ordinario de apertura*, para el cual deberá diligenciar el formato de vinculación y aportar por lo menos los siguientes documentos: copia del documento de identidad, certificado de ingresos o certificado laboral y la demás información que sea requerida en el momento de la vinculación. Para la contratación del depósito de dinero electrónico es necesario que el CLIENTE solicite el producto en nuestras oficinas, o, desde su celular descargando la aplicación Red Coopcentral. En el caso de los depósitos de dinero electrónico el proceso para llevar a cabo el conocimiento del CLIENTE comprenderá su individualización a través de la verificación de la siguiente información, contenida en el documento de identidad: el nombre, el número y la fecha de expedición del documento de identificación. Esta verificación se debe llevar a cabo al momento de la vinculación del CLIENTE, en el caso que éste desee abrir un producto diferente deberá cumplir con los requisitos de documentación, validación y

verificaciones que por las normas SARLAFT exija normalmente COOPCENTRAL.

Tercera. Montos. El CLIENTE acepta que la suma total de los depósitos y el saldo por mes no pueden exceder en ningún momento de tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes. La suma total de los retiros por mes calendario no puede exceder en ningún momento de tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes. El CLIENTE es informado que los montos aquí indicados son obligatorios, que las transacciones que individualmente o en conjunto los superen serán rechazadas automáticamente y que están fijados según lo previsto en la Ley. En ningún caso pueden superarse los toques establecidos para cada operación.

Cuarta. Seguro de depósitos. El depósito electrónico se encuentra amparado por el seguro de depósitos de FOGAFIN que es un mecanismo establecido por el Gobierno Nacional para garantizar a los depositantes la recuperación total o parcial de su dinero, según el monto establecido por la Ley. En consecuencia, al contratar el Depósito de Dinero Electrónico el CLIENTE se convierte en beneficiario del seguro de depósitos, de manera que si COOPCENTRAL fuere objeto de liquidación forzosa administrativa, la acreencia a su cargo y a favor del CLIENTE estaría garantizada por el referido seguro, toda vez que COOPCENTRAL es una entidad inscrita en FOGAFIN.

Quinta. Medidas de seguridad. Según sea el medio a través del cual el CLIENTE utilice su producto (presencial o virtual) es recomendable que acostumbre a:

- Memorizar su usuario y claves para evitar que terceros tengan acceso a estos datos;
- Realizar sus operaciones desde computadores ubicados en sitios de confianza, evitando en lo posible el uso de equipos de cómputo que sean de uso público;
- Recordar que en los canales presenciales o virtuales COOPCENTRAL no le solicitará compartir usuarios, contraseñas o datos privados, los cuales solo serán de uso exclusivo del CLIENTE;
- No utilizar terceras personas para realizar sus operaciones;
- Mantener actualizado el antivirus de sus equipos y, si es posible, configurar herramientas de seguridad como Firewall, con ello evita que le Instalen programas espías;
- Abstenerse de abrir correos electrónicos

y ejecutar programas de los que desconozca su origen; g. Informar a través de correo electrónico contactenos@coopcentral.com.co o a las líneas de atención telefónica, las cuales se encuentran publicadas en www.coopcentral.com.co/canales de atención, la pérdida o deterioro de su tarjeta débito o cualquier falla en su producto.

h. Las demás que COOPCENTRAL recomienda, actualiza e informa a través de sus diferentes canales de atención. **Sexta. Canales de acceso.** El depósito de dinero electrónico de COOPCENTRAL podrá ser operado a través de Banca Móvil, oficinas, cajeros automáticos y en general, por cualquier medio y/o canal de distribución de servicios financieros puestos a disposición y habilitados por COOPCENTRAL para este tipo de producto. **Séptima. Tasas y tarifas.** Las tasas de interés a reconocer por el depósito de dinero electrónico serán liquidadas y abonadas al producto en las modalidades y plazos que periódica y públicamente se ofrecen para el mismo, la tasa de interés efectiva anual y la forma de liquidación no será modificada durante el período determinado en el boletín de tasas publicado en los canales de atención del banco, en aquellos eventos en que COOPCENTRAL vaya a modificar la tasa de interés, la periodicidad o la forma de liquidación que venía ofreciendo, para el período subsiguiente de la oferta vigente, será informado mediante la publicación de un aviso en los diferentes canales de atención, con una antelación no inferior a 8 días calendario a la fecha en la que se va a producir la modificación. En cuanto a las tarifas asociadas al uso del producto se calcularán mediante una proyección de los ingresos por intereses que COOPCENTRAL reconocerá y cualquier otro concepto que sea inherente o se encuentre asociado a la apertura y administración a lo largo de la vida producto. esta proyección no incluye servicios transaccionales y se conoce como VTUP o valor total unificado de productos pasivos, estos aspectos serán debidamente informadas en el momento de la apertura y en general se mantendrán publicadas y actualizadas en la página web www.coopcentral.com.co y en los diferentes canales de atención; en caso de

variar, se le notificará al CLIENTE con 45 días calendario de anticipación a su entrada en vigencia, para que las conozca y decida acerca de la continuidad del producto. **Octava. Características y restricciones del depósito de dinero electrónico.** El depósito de dinero electrónico del Banco Cooperativo Coopcentral contará con una Tarjeta débito como instrumento de pago para realizar retiros del mismo, de igual manera los CLIENTES podrán realizar retiros de su depósito electrónico con códigos OTP (one time password). Mediante el Depósito de Dinero Electrónico, el CLIENTE podrá, entre otras: 1) Recibir transferencias de dinero de una cuenta de ahorros, corriente o cualquier otro producto de COOPCENTRAL o de los establecimientos de crédito definidos e informados por COOPCENTRAL al CLIENTE; 2) Realizar transferencias de dineros a cuentas de COOPCENTRAL o a otro Depósito de Dinero Electrónico; 3) Retirar efectivo en cajeros automáticos de la red COOPCENTRAL y corresponsales bancarios habilitados para estos efectos; 4) Realizar depósitos en efectivo a través de corresponsales bancarios y la Red COOPCENTRAL y 5) Consultar saldo. En el depósito electrónico no podrán realizarse operaciones en cheque, sobregiros y emisión de chequeras. **Novena. Derechos y obligaciones del CLIENTE.** Los titulares de los depósitos electrónicos son CLIENTES en los términos establecidos por la ley 1328 de 2009 y les aplica el régimen de protección al consumidor financiero y tendrán los siguientes: **Derechos:** a) Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas. b) Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias del producto que le permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado. c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de COOPCENTRAL. d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de utilizar el producto, sus derechos y obligaciones, los costos, los mercados y tipo de

actividad que desarrolla COOPCENTRAL así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos como lo son el sistema de atención del consumidor financiero -SAC- del Banco, la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco, cuyas decisiones no son vinculantes para la entidad y la Superintendencia Financiera de Colombia; estos mecanismos podrán ser conocidos mediante el material que se entrega al Consumidor Financiero a través de nuestros diferentes canales de atención y que permanece actualizado en

www.coopcentral.com.co/consumidorfinanciero.

e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante COOPCENTRAL, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

f) Los demás derechos que establezca la normatividad. **Obligaciones:** a) Asignar diligentemente la(s) clave(s) para el manejo del Depósito Electrónico y cambiarla(s) periódicamente, así como conservarla(s) en lugares donde no puedan ser obtenidas por terceros. b) Abstenerse de dar a conocer a terceros la(s) clave(s); c) Informar a COOPCENTRAL, antes que terceros dispongan de los recursos depositados en el producto, cualquier falla o violación de seguridad que detecte. d) Suministrar la información y documentación requerida por EL BANCO, f) Reintegrar al BANCO los valores que se acrediten de manera equivocada, irregular o fraudulenta en su Depósito de Dinero Electrónico. **Décima.**

Derechos y Obligaciones de COOPCENTRAL.

Derechos: a) Recibir el pago de los costos o tarifas asociados a la utilización del producto, los cuales se informan permanentemente al CLIENTE en todos los canales de comunicación del Banco. b) Recibir preguntas, quejas y reclamos en forma respetuosa para atenderlos según los procedimientos establecidos por COOPCENTRAL e informados en todos los canales de atención. c) Investigar la proveniencia de los fondos y solicitar requisitos adicionales cuando se evidencien operaciones sospechosas, en cumplimiento de las normas SARLAFT. d)

Recibir oportunamente las notificaciones de bloqueos y desbloqueos para evitar inconvenientes en la adecuada prestación del producto. **Obligaciones:** a) Prestar los servicios en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad; b) Suministrar información comprensible, cierta, suficiente y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna y actualizada acerca de sus productos y servicios; c) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero "SAC"; d) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales; e) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al CLIENTE; f) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas del producto a una fecha determinada, cuando EL CLIENTE lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido y cuando COOPCENTRAL se encuentre obligado; g) Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos formulados por EL CLIENTE, siguiendo los procedimientos aplicables; h) Notificar al CLIENTE, las modificaciones a las tasas, tarifas, reglamento, disponibilidad de canales y en general todo aquello que por norma y calidad del servicio deba informársele, dentro de los términos indicados en el presente reglamento y la normatividad vigente. **Décima Primera. Información de movimientos.** COOPCENTRAL pondrá a disposición del CLIENTE los movimientos del Depósito de dinero Electrónico en cualquiera de los canales que utilice el CLIENTE o cuando este los solicite mediante correo electrónico, siempre que el CLIENTE haya suministrado el mismo. Los movimientos contendrán información como tasa de interés efectiva que se reconozca sobre el saldo durante el período cubierto, transacciones realizadas, periodicidad, forma de liquidación de los rendimientos y todo cambio que se presente en relación con dicha información. **Décima Segunda. Autorizaciones especiales del cliente.** El CLIENTE autoriza a COOPCENTRAL para: **1). Limitar o suspender temporal o definitivamente o dar por terminado el producto por las siguientes razones:** (i) cuando se incumpla alguna de las obligaciones a cargo

del cliente, establecidas en este reglamento o en la Ley; (ii) Si a criterio de COOPCENTRAL existen dudas o conflictos frente a la procedencia de los fondos depositados; (iii) Si la información proporcionada por EL CLIENTE resulta falsa, inexacta o incompleta en forma total o parcial; (iv) Por muerte del titular; (v) Si EL CLIENTE no actualiza la información por lo menos una (1) vez al año, cuando sea procedente por cambios sustanciales de su información; (vi) Si el nombre del CLIENTE aparece relacionado en una lista pública por supuesta vinculación con delitos de narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, secuestro, extorsión o cualquiera de los relacionados en el artículo 323 del Código penal colombiano o normas que lo modifiquen o sustituyan; (vii) Si el nombre del CLIENTE aparece relacionado en una lista pública por supuesta vinculación con delitos de narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, secuestro, extorsión o cualquiera de los relacionados en el artículo 323 del Código penal colombiano o normas que lo modifiquen o sustituyan; (viii) cuando existan otras razones objetivas, de seguridad, comerciales o por presentarse otros eventos que a juicio de COOPCENTRAL pongan en peligro los intereses de sus CLIENTES, de terceros o del mismo BANCO. En estos casos COOPCENTRAL comunicará su decisión al CLIENTE por correo electrónico o a la última dirección registrada en COOPCENTRAL o a través de mensaje al número del teléfono celular registrado en COOPCENTRAL dentro de los treinta (30) días siguientes a la terminación de la relación contractual o suspensión del servicio. De existir saldo a favor del CLIENTE, deberá ser reclamado dentro del mes siguiente a la terminación, fecha a partir de la cual las sumas no reclamadas serán trasladadas al rubro contable correspondiente de cuentas por pagar, sin generar rendimientos. **2). Debitar del depósito electrónico:** el valor correspondiente a las comisiones por los servicios que le preste, como el uso de los canales, los recaudos, depósitos, transferencias, débito automático, consignaciones y demás servicios asociados exclusivamente al Depósito de Dinero Electrónico y que utilice EL CLIENTE, cuyos valores serán informados en el momento de realizar sus transacciones, de conformidad con las tarifas que establezca COOPCENTRAL, las cuales estarán permanente actualizadas en la página Web de COOPCENTRAL www.coopcentral.com.co, app/Red Coopcentral, y/o a través de los distintos canales de

Coopcentral. **3) Para cargar y debitar:** las comisiones, costos, impuestos y gastos a su Depósito de Dinero Electrónico, de manera previa a la realización de transacciones. En el evento en que no tenga recursos suficientes conoce que no será posible realizar la operación. Así mismo conoce el CLIENTE que los retiros no exitosos podrán tener costo, en caso en que dicha circunstancia haya sido resultante de una conducta atribuible al CLIENTE como, por ejemplo, pero sin limitarse a ella, fondos insuficientes, error de clave, etc. La autorización impartida por el CLIENTE para la realización de débito se limita exclusivamente a las comisiones, gastos, costos, abonos y demás conceptos relacionados exclusivamente con el Depósito de Dinero Electrónico. **Décima tercera. Autorizaciones de manejo de información.** Al contratar este producto el titular autoriza de manera previa, expresa e informada a COOPCENTRAL para almacenar, consultar, procesar, reportar, obtener, actualizar, compilar, tratar, intercambiar, compartir, enviar, modificar, emplear, utilizar, eliminar, ofrecer, suministrar, grabar, conservar y divulgar su información financiera y personal, así como aquella que se derive de la relación y/u operaciones que llegue a celebrar con el responsable del tratamiento o que llegaren a conocer siempre que sea para las siguientes finalidades: i) Para el cumplimiento de obligaciones establecidas en la ley, en normas extranjeras e internacionales, ii) Para análisis de riesgos, estadísticos, de control, supervisión, encuestas, muestreos comerciales, mercadeo, pruebas de mercadeo, establecer relaciones contractuales, prestación de servicios o de otro tipo que permita el desarrollo del objeto social de COOPCENTRAL; así mismo, para la comercialización de otros productos o servicios derivados de alianzas comerciales. El CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento a través de cualquier canal dispuesto para el efecto por COOPCENTRAL que no se utilice la información con fines de mercadeo y/o promoción de productos o servicios. iii) Para efectos de consulta, verificación y actualización de la información suministrada por el CLIENTE tanto en entidades públicas como privadas. iv) Para reporte

y entrega de información a operadores, centrales o bases de información y/o buró de crédito y/o cualquier otra entidad nacional o extranjera que tenga los mismos fines. v) Para transferir o transmitir, nacional o internacionalmente, a terceros necesarios para la correcta prestación de los servicios derivados del producto contratado. vi) Para suprimir el dato, previa solicitud del CLIENTE, siempre y cuando éste no tenga obligaciones vigentes con COOPCENTRAL.

Décima cuarta. Duración. El contrato de Depósito de Dinero Electrónico es a término indefinido. Sin embargo, cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento y el producto puede también ser objeto de cancelación automática. En caso de terminación del contrato por parte del CLIENTE, este deberá retirar la totalidad del saldo del Depósito de dinero Electrónico. La cancelación automática del Depósito de Dinero Electrónico se producirá si este presenta saldo cero (0) y no ha tenido movimiento en un período de tres (3) meses calendario. Si COOPCENTRAL decide terminar el contrato de manera unilateral, dará aviso al CLIENTE mediante un mensaje de texto o de datos al dispositivo móvil o al correo electrónico suministrado.

Décima quinta Perfeccionamiento, modificación y aceptación del reglamento. El producto que se reglamenta por este documento se entiende perfeccionado con la recepción de una suma de dinero en dicha cuenta. El presente Reglamento se entiende conocido y aceptado por el cuentahabiente, toda vez que adquirió el producto y fue debidamente informado de su derecho a reclamar copia del mismo en la oficina o descargándolo directamente en la página www.coopcentral.com.co. El presente reglamento puede ser modificado, para lo cual le notificaremos al CLIENTE con 15 días hábiles de antelación a la entrada en vigencia, para que decida acerca de su deseo de continuar con la relación contractual, las notificaciones serán realizadas mediante mensaje de texto y/o correo electrónico.

CAP-F-67

Ver.0

Aprobado Superintendencia Financiera de
Colombia

Nro. Rad. 2018031138-016-000

Fecha: 05/06/2018