

REGLAMENTO ESPECIFICO PARA TARJETA DE CRÉDITO FRANQUICIA VISA

Artículo primero. Objeto. La tarjeta de crédito. es un medio electrónico que permite a las personas naturales asociadas de Financiera Comultrasan, en adelante LA ENTIDAD, disponer total o parcialmente de un cupo de crédito de libre destinación y naturaleza rotativa, por medio de compras o avances de efectivo según se requiera.

Artículo segundo. Requisitos para solicitar una tarjeta de crédito. Podrá solicitar este producto toda persona natural mayor de edad mediante el diligenciamiento de la solicitud respectiva, así mismo el solicitante debe suministrar a LA ENTIDAD toda la información y documentación necesaria para el estudio y análisis de la misma.

Artículo tercero. Denominación. Para efectos del presente Reglamento, el usuario de la tarjeta de crédito se denominará EL TITULAR.

Artículo cuarto. Destino del crédito relacionado a la tarjeta de crédito. EL TITULAR podrá darle cualquier destinación lícita al cupo de crédito otorgado.

Artículo quinto. Aprobación solicitud de la tarjeta de crédito. LA ENTIDAD se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud de tarjeta de crédito. Así mismo, LA ENTIDAD determinará el monto o cupo autorizado al DEUDOR y se lo informará por escrito, indicando las condiciones de la aprobación.

Artículo sexto. Entrega de la tarjeta de crédito. La entidad hará entrega de la tarjeta en forma personal a EL TITULAR, el cual deberá exhibir su cédula de ciudadanía y dejar constancia en los formularios de LA ENTIDAD que recibió la tarjeta y que se encontraba en sobre completamente sellado. El recibo de la tarjeta impone a EL TITULAR la obligación de firmarla inmediatamente, de conservarla en su poder siempre, de custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella, y de utilizarla exclusivamente en las condiciones y términos que en el presente Reglamento se fijan, no pudiendo, por lo tanto, transferirla a ningún título o hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos u obligaciones, responsabilizándose hasta de la culpa levisima de toda negligencia, impericia e imprudencia que ocurra con ocasión de las obligaciones que adquiere. Así mismo se informa a EL TITULAR, las medidas de seguridad y los riesgos que se derivan del uso de la tarjeta en los diferentes canales e instrumentos para la realización de operaciones.

Artículo séptimo. Propiedad de la tarjeta. La Tarjeta es de propiedad de LA ENTIDAD. EL TITULAR se obliga a custodiarla con la mayor diligencia y cuidado, a devolverla en todos los casos de terminación del contrato o cuando este reglamento así lo establezca. En caso de no devolverla, EL TITULAR asume la responsabilidad de su destrucción, y del uso que se le pueda dar a la misma. LA ENTIDAD no se hará responsable por las compras que sean facturadas a EL TITULAR y que fueren realizadas bajo los efectos de sustancias que causen enajenación mental permanente o transitoria.

Artículo octavo. Pérdida o extravío. En caso de extravío o hurto de la tarjeta, EL TITULAR queda obligado a dar aviso por cualquier medio a LA ENTIDAD. De no hacerlo así, EL TITULAR responderá ante LA ENTIDAD y asumirá como deuda todas las utilidades o compras que se hagan con la tarjeta extraviada o hurtada, aun cuando en dicha tarjeta no figure la firma de EL TITULAR. Si posteriormente EL TITULAR recupera la tarjeta, deberá abstenerse de hacer uso de ella y la entregará en cualquier oficina de LA ENTIDAD.

Artículo noveno. Uso de la tarjeta. EL TITULAR, sólo podrá obtener bienes o servicios de los establecimientos afiliados a VISA, o dinero en efectivo en las oficinas de LA ENTIDAD y en cajeros automáticos en Colombia o en el exterior, mediante presentación de la TARJETA DE CRÉDITO y/o suministrando la información requerida en cada caso tanto para transacciones realizadas con cupones de venta por correo, ventas por vía telefónica, internet y de correo electrónico, o por cualquier otro sistema que se apruebe, hasta por las cantidades que en forma rotatoria determine LA ENTIDAD, en concordancia con las normas vigentes a la fecha de utilización.. Previa exhibición de la TARJETA DE CRÉDITO y de su documento de identificación y contra la verificación de la cuantía de su transacción,

firmará en tinta los comprobantes, facturas o pagarés de ventas, en los que se hagan constar el valor de los bienes o servicios que adquiere en cualquiera de los establecimientos afiliados a los Sistemas de Tarjeta de Crédito que operan en el país o en el exterior o solicitar “avances” en dinero efectivo en LA ENTIDAD o cualquier otro de los servicios arriba indicados o los que se establezcan en el futuro. Para realizar avances en las oficinas de LA ENTIDAD o de las entidades bancarias afiliadas a VISA a través de datafonos, además de los requisitos anteriormente señalados, se requiere digitar la clave, así como para efectuar personalmente la transacción a través de cajeros automáticos de LA ENTIDAD o cualquier otro medio electrónico al que se esté afiliado o se afilie en el futuro. Para el uso de la tarjeta en el exterior, EL TITULAR deberá informar previamente a LA ENTIDAD las fechas de salida, llegada y el destino por medio del Contact Center a la línea gratuita 018000938088 o al 6803003 en Bucaramanga. Deberá asesorarse sobre su utilización y límites existentes por medio del Contact Center o en cualquiera de las agencias de LA ENTIDAD, igualmente si las entidades de vigilancia y control llegaren a limitar, suprimir o expedir normas que impidan el uso de la TARJETA DE CRÉDITO para ser utilizada en el exterior, automáticamente ésta quedará fuera de uso. Las utilidades que se realicen en el exterior al amparo de la TARJETA DE CRÉDITO estarán sujetas a la reglamentación gubernamental sobre el cupo en dólares americanos a que tiene derecho un viajero en el exterior para atender sus gastos de permanencia y según los montos establecidos por LA ENTIDAD.

Artículo décimo. Exceso sobre el cupo. El cupo de las Tarjetas de Crédito se determinará dependiendo de la capacidad económica de EL TITULAR, en función de las políticas definidas por LA ENTIDAD en materia de riesgo de crédito. No obstante lo anterior EL TITULAR podrá solicitar de manera voluntaria la asignación de un cupo inferior al límite de su capacidad de pago. Respecto del cupo de crédito, EL TITULAR no podrá sobrepasar el límite del cupo otorgado por LA ENTIDAD; en caso de hacerlo, además de que ello constituye una apropiación indebida, será causal suficiente para que LA ENTIDAD termine el contrato, y como consecuencia de ello, a la cancelación inmediata de la Tarjeta, quedando LA ENTIDAD facultada para exigir el pago inmediato de las sumas insolutas, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes. Conforme lo anterior, queda claramente entendido que EL TITULAR no debe utilizar la Tarjeta cuando haya agotado el cupo total del crédito otorgado por LA ENTIDAD.

Artículo décimo primero. Estados de cuenta. Mensualmente y siempre y cuando la Tarjeta tenga utilidades del cupo o se facturen conceptos derivados de la misma, LA ENTIDAD entregará o enviará al DEUDOR por mensaje de texto y correo electrónico o a su última dirección registrados en financiera Comultrasan, un estado de cuenta donde se liquidará las sumas que resulte a deber EL TITULAR por el uso y disposición de la TARJETA DE CRÉDITO. Respecto de las utilidades o avances que realice, LA ENTIDAD facturará cada una de ellas indicando el plazo al que fue diferido, la tasa de interés aplicada a cada utilización o avance, la discriminación de capital e intereses corrientes facturados, y señalará la fecha límite de pago. La generación del estado de cuenta se llevará en ciclos mensuales de acuerdo con la fecha de corte elegida por EL TITULAR, lo cual supondrá que las utilidades de Tarjeta realizadas luego de la generación del mismo se facturarán en el mes inmediatamente siguiente. Si EL TITULAR al momento de realizar una utilización, no señala expresamente el plazo para diferirla, se acoge al que de manera general le fije el sistema de LA ENTIDAD. Las sumas utilizadas en divisas serán convertidas a Dólares de los Estados Unidos de América y las pagará EL TITULAR en su equivalente en pesos liquidados a la tasa representativa del mercado del día en que se realiza la compensación de la transacción. Los avances y valores que se encuentren en mora o sobrecupo deberán ser cancelados inmediatamente. EL TITULAR se obliga a revisar el estado de cuenta y a formular cualquier objeción, a más tardar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su recibo. Si vencido dicho término, no se han presentado reparos por parte de EL TITULAR, el estado de cuenta se tendrá por aceptado. Cualquier costo adicional en que incurra LA ENTIDAD para suministrar información adicional a EL TITULAR, documentos y/o liquidaciones requeridos por éste, serán a cargo del mismo. EL TITULAR se obliga a informar oportunamente a LA ENTIDAD cualquier cambio en la dirección o correo electrónico a la cual deba remitirse el estado de cuenta. Si EL TITULAR no recibe oportunamente el estado de cuenta o no puede acceder a la información del mismo a través de los canales no presenciales habilitados por LA ENTIDAD para tal fin, puede

reclamarlo en cualquier Agencia de LA ENTIDAD. En tal caso EL TITULAR, deberá reportar la situación a LA ENTIDAD para que ésta proceda a enmendar las posibles fallas en la remisión de correspondencia. En todo caso, deberá tener presente que podrá realizar el pago a más tardar en la fecha límite de pago según la facturación, pues todo pago posterior a dicha fecha causará intereses moratorios. EL TITULAR deberá solicitar directamente a LA ENTIDAD el valor exacto a pagar y cancelarlo en los plazos convenidos con LA ENTIDAD. Cuando EL TITULAR desee acogerse a los plazos que concede LA ENTIDAD, deberá cancelar por lo menos el valor que aparezca como “pago mínimo” dentro del término que se indique en el estado de cuenta.

Artículo décimo segundo. No aceptación de la tarjeta. LA ENTIDAD no asume responsabilidad en caso de que cualquier establecimiento afiliado rehúse a admitir el uso de la TARJETA DE CRÉDITO y tampoco será responsable de la calidad, cantidad, marca o cualesquiera otros aspectos de los bienes y servicios que obtenga EL TITULAR con la TARJETA DE CRÉDITO, asuntos que deberán ser resueltos directamente con el establecimiento o proveedor. EL TITULAR entiende que se pueden presentar inconvenientes relacionados con las operaciones en cajeros automáticos por imperfectos de los mismos, por no disponer del efectivo en el momento y cantidad requeridos, por suspensión del servicio, por caída del sistema en línea y por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

Artículo décimo tercero. Comprobantes. EL TITULAR entiende y acepta que las operaciones que realice por medio de la TARJETA DE CRÉDITO, se verán reflejadas en todos y cada uno de los comprobantes suscritos por él, así como en los registros magnéticos. EL USUARIO faculta a LA ENTIDAD para cargar o abonar a la cuenta de la TARJETA DE CRÉDITO el valor de los referidos comprobantes.

Artículo décimo cuarto. Autorización débito automático. EL TITULAR autoriza irrevocablemente a LA ENTIDAD para debitar con cargo a la(s) cuenta(s) de ahorros que tenga en LA ENTIDAD de titularidad individual y/o colectiva alterna y sin previo aviso, todas las sumas que esté debiendo más los intereses, comisiones, derechos de expedición, compras efectuadas al amparo de LA TARJETA DE CRÉDITO y cualquier otro valor que tenga a su cargo. Igualmente, EL TITULAR, autoriza irrevocablemente a LA ENTIDAD para debitar de certificados de ahorro a término (CDAT) o cualquier producto de captación sin previo aviso, cualquier suma de dinero que adeude más los intereses, comisiones, seguros, derechos de expedición, compras efectuadas al amparo de LA TARJETA DE CRÉDITO o cualquier otro valor que tenga a su cargo y que aparezca en el estado de cuenta. Es entendido que la compensación a que se refiere la presente cláusula sólo podrá producirse a partir del momento en que los respectivos productos representativos de tales depósitos sean exigibles.

Artículo décimo quinto. Mora en el pago. La demora en el pago de las utilidades de Tarjeta de Crédito suspende su derecho al uso de la tarjeta y da derecho a que LA ENTIDAD, exija la totalidad de las obligaciones pendientes a cargo de EL TITULAR. Una vez se registre la demora en el pago de la facturación LA ENTIDAD procederá a bloquear la Tarjeta. En el evento que la mora alcance setenta (70) días, LA ENTIDAD podrá cancelar en forma definitiva el cupo de crédito, pudiendo exigir por las vías judiciales el pago de los saldos a su favor. La mora de una o más cuotas producirá reportes negativos ante las centrales de información financiera.

Artículo décimo sexto. Cobranza. En caso de cobro judicial o extrajudicial serán de cargo de EL TITULAR los honorarios de cobranza, los que serán exigibles en los que incurra LA ENTIDAD por la gestión realizada con tal propósito. En caso de cobro extrajudicial o judicial serán de cargo de EL TITULAR todos los gastos que demande el correspondiente proceso, así como los honorarios que se causen a favor de la persona contratada para el recaudo, los cuales serán equivalentes al porcentaje que LA ENTIDAD pacte con la persona o entidad designada para adelantar el cobro. El contrato que se reglamenta mediante el presente documento, las facturas, comprobantes de venta, notas débito, o cualquier documento suscrito que refleje la utilización del crédito prestará mérito ejecutivo conforme a la ley, quedando expresamente convenido que toda erogación que se cause por el cobro extrajudicial o judicial correrá por cuenta de EL TITULAR. LA ENTIDAD aplica las políticas generales de recuperación de cartera establecidas en el presente documento.

Artículo décimo séptimo. Autorización de envío de notificaciones. EL TITULAR acepta y expresamente autoriza el envío de notificaciones, avisos, mensajes, información y/o comunicaciones en general en forma verbal o escrita que LA ENTIDAD considere necesaria en mensaje de voz, texto, WhatsApp, a los números celulares, telefónicos y/o a la(s) dirección(es) electrónica(s) o correo(s) reportado(s) o registrado(s) como de uso o propiedad de EL TITULAR. Dentro de las notificaciones a enviar por parte de LA ENTIDAD se encuentran: mensajes de seguridad, campañas comerciales, notificación de transacciones u operaciones monetarias y no monetarias, gestión cobro de cartera y en general información relacionada con el uso del medio transaccional.

Artículo décimo octavo. Intereses, comisiones, gastos de operación. EL TITULAR acepta en cuanto a intereses corrientes, de mora, comisiones, las tasas que para estos efectos establezca LA ENTIDAD, las cuales, en todo caso, estarán dentro de los límites autorizados por las autoridades competentes y conforme a la ley. Igualmente acepta las tarifas fijadas por el sistema de las Franquicias Internacionales propietarias de la marca de LA TARJETA o LA ENTIDAD, tales como: cuota de manejo, costo de reposición, seguro, y cualquiera otra necesaria para la prestación del servicio.

Artículo décimo noveno. Cuota y pago de la obligación. El valor de la cuota a cancelar será igual a la sumatoria de las cuotas de cada utilización o avance realizados con la TARJETA DE CRÉDITO. EL TITULAR deberá cancelar una cuota mensual equivalente a un porcentaje del cupo utilizado a la fecha de corte de la facturación, más los intereses y demás expensas derivadas del uso de la tarjeta, la cual le será indicada por LA ENTIDAD en el respectivo estado de cuenta como el valor mínimo a pagar. Todos los pagos que se efectúen se aplicarán en el siguiente orden: comisiones, gastos, seguros, intereses de mora (si los hubiere), intereses corrientes y capital. Los saldos adeudados por EL TITULAR están representados por las cuotas mensuales de capital, más los intereses corrientes y de mora (en caso que se generen), los valores vencidos y, demás cargos asociados a la TARJETA DE CRÉDITO. En todo caso, EL TITULAR podrá efectuar sin sanción alguna, abonos extras al total del crédito. Los pagos deberán ser realizados por EL TITULAR en las cajas o ventanillas de cualquiera de las agencias de Financiera Comultrasan, o a través de los otros medios de pago que establezca LA ENTIDAD, así mismo podrán ser debitados automáticamente de la cuenta de ahorros de EL TITULAR para lo cual EL TITULAR autoriza expresa e irrevocablemente a LA ENTIDAD para debitar el valor correspondiente de la Cuenta de Ahorros o de cualquier otra cuenta o depósito que tenga en LA ENTIDAD. En el caso de pago mediante cheque, su valor será aplicado a la deuda el mismo día de recibido y en caso de presentarse devolución del cheque se realizará anulación del pago, sobre lo anterior LA ENTIDAD informará a EL TITULAR para que realice el pago inmediato, teniendo presente que se generará posteriormente liquidación de días de mora en los casos que aplique.

Artículo vigésimo. Vigencia del contrato. El contrato suscrito por medio del presente reglamento será de duración indefinida, no obstante lo anterior cualquiera de las Partes podrá darlo por terminado unilateralmente, total o parcialmente por cualquier motivo, sin que haya lugar a indemnización de perjuicios, caso en el cual hará de plazo vencido la totalidad de las deudas a cargo de EL TITULAR que se encuentren pendientes de pago e impone la obligación de devolver inmediatamente la TARJETA DE CRÉDITO. La cancelación por parte de EL TITULAR de la TARJETA DE CRÉDITO se hará efectiva siempre y cuando se acredite a favor de LA ENTIDAD el pago de la totalidad de las sumas adeudadas.

Artículo vigésimo primero. Plazo. LA ENTIDAD ha definido de manera uniforme y estandarizada el plazo máximo al que EL TITULAR podrá diferir las disposiciones monetarias del cupo de crédito asociado a la TARJETA DE CRÉDITO. Los avances de efectivo que realice EL TITULAR por medio de la TARJETA DE CRÉDITO siempre serán diferidos al plazo establecido por LA ENTIDAD. Cuando EL TITULAR utilice la TARJETA DE CRÉDITO podrá diferir sus pagos y compras a una o más cuotas, pero sin superar el plazo máximo definido por LA ENTIDAD. En el caso de las compras internacionales, queda entendido que algunos establecimientos de comercio definen por defecto la cantidad de cuotas a las que se podrá diferir un pago o una compra con Tarjeta de Crédito en estos casos, las

compras serán diferidas al plazo establecido por el comercio 1 a 24 meses, EL TITULAR puede modificar este plazo siempre y cuando no supere este rango, radicando un derecho de petición o por medio del Contact Center.

Artículo vigésimo segundo. Cancelación del contrato y de la tarjeta de crédito. LA ENTIDAD procederá a la cancelación del contrato suscrito mediante el presente reglamento en los siguientes eventos: a) Por solicitud de EL TITULAR, caso en el cual este deberá cancelar a LA ENTIDAD el saldo total de la deuda; b) No pago dentro de los términos y condiciones fijadas por el sistema o señalados en el estado de cuenta, de cualquier suma o cuotas que se estén adeudando; c) Si se usa la TARJETA DE CRÉDITO para fines no previstos o en cuantía superior a los límites autorizados; d) Por el giro de cheques que LA ENTIDAD librado no pague por cualquier causa o pague parcialmente; e) Por fallecimiento o incapacidad permanente de EL TITULAR; f) Cuando sea cancelada por mal manejo o por deudor moroso de cualquiera de las tarjetas de crédito que posea; g) Por incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente reglamento; h) Por señalamiento público o judicial de EL TITULAR como autor o participe de actividades ilegales, infracciones o delitos; o si es incluido en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América; i) Por eventuales momentos de iliquidez por los que pueda atravesar LA ENTIDAD; j) Dado el resultado de los estudios de la Vicepresidencia de Riesgos, Crédito y Cartera o a criterio de LA ENTIDAD en cualquier momento, evento en el cual LA ENTIDAD informará por cualquier medio al DEUDOR y k) Por las causales establecidas en la legislación Colombiana.

Artículo vigésimo tercero. Novedades del contrato y de la tarjeta de crédito. LA ENTIDAD podrá cancelar, bloquear, suspender, discontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar el uso de la tarjeta y demás condiciones de este reglamento, mediante aviso dado a EL TITULAR en tal sentido por cualquier medio. Si pasados ocho (8) días calendario de comunicada tal decisión EL TITULAR no se presentare a cancelar la tarjeta y a devolver el plástico de la misma, se entenderá que acepta incondicionalmente las modificaciones introducidas. Adicionalmente, LA ENTIDAD se reserva el derecho de bloquear la tarjeta por mora, uso indebido de la misma o como medida de seguridad o interés de EL TITULAR o de LA ENTIDAD, sin que haya lugar a indemnización alguna.

Artículo vigésimo cuarto. Aumento y disminución del cupo de crédito. LA ENTIDAD se reserva el derecho para aumentar o disminuir el cupo inicialmente asignado a la TARJETA DE CRÉDITO en los siguientes casos: a) Por solicitud de EL TITULAR; b) Si se presenta una modificación en la capacidad de pago de EL TITULAR; c) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de este reglamento; d) Si se trata de estrategias de aumento de cupo masivo, con base en las políticas internas de LA ENTIDAD. LA ENTIDAD informará por cualquier medio a EL TITULAR acerca del cambio en el cupo, y posteriormente lo informará por escrito ya sea en el estado de cuenta o en un documento diferente, pero no se obliga a informar las razones que dieron origen a tal decisión.

Artículo vigésimo quinto. Obligaciones del titular. Sin perjuicio de las demás obligaciones que se puedan derivar del presente reglamento, EL TITULAR al tomar la TARJETA DE CRÉDITO adquiere las siguientes obligaciones: a) Registrar en LA ENTIDAD durante la vigencia de la TARJETA DE CRÉDITO cualquier cambio en su domicilio, dirección o teléfono, cambio o retiro del empleo, de dirección o teléfono de la empresa o del lugar de trabajo, todo ello dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del cambio respectivo. La información deberá ser notificada por medio de cualquiera de los canales habilitados por LA ENTIDAD; b) No revelar la clave de la TARJETA DE CRÉDITO asignada para el manejo del cupo de crédito, EL TITULAR se hace responsable ante LA ENTIDAD por el correcto uso de la tarjeta y la reserva de los números que conforman su clave personal; c) Responder por el uso que se le dé a las utilidades y avances que se realicen con LA TARJETA DE CRÉDITO, dentro de las limitaciones establecidas en el artículo cuarto del presente reglamento; d) Realizar el pago de las cuotas dentro de los términos establecidos por LA ENTIDAD o mantener saldo disponible suficiente en la cuenta de ahorros o corriente para realizar el débito automático de las cuotas correspondientes de acuerdo con lo informado en los estados de cuenta; e) Actualizar anualmente la información que le solicite LA ENTIDAD; f) Dar aviso oportuno a LA ENTIDAD de cualquier situación o problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago de la obligación

contraída en virtud del otorgamiento de la TARJETA DE CRÉDITO, con el objeto de estudiar las distintas alternativas que se puedan implementar para disminuir las pérdidas potenciales en que podrían incurrir tanto EL TITULAR como LA ENTIDAD por ese hecho.

Artículo vigésimo sexto. Autorizaciones impartidas por el titular. EL TITULAR autoriza voluntaria, expresa e irrevocablemente a LA ENTIDAD para: a) Que si fuera el caso publique o suministre sus datos personales a las centrales de información, como deudor moroso; b) Que tanto LA ENTIDAD como los establecimientos afiliados a los Sistemas de Tarjeta de Crédito con sujeción a las normas que se impartan, puedan retener la TARJETA DE CRÉDITO; c) Llenar los espacios que quedan en blanco en los comprobantes de venta o facturas que firme; d) Compensar los saldos pendientes por pagar a su cargo, con los dineros que tenga depositados en cualquier cuenta de ahorros y/o en cualquier otro depósito a la vista o a término de que sea titular en esta entidad, ya sea de manera individual o alternativa, así mismo, autoriza a LA ENTIDAD para que expresamente contrate abogados y acuerde con ellos sus honorarios en caso de cobranza judicial o extrajudicial del crédito que le fue otorgado, los cuales serán de su cargo; e) Endosar o ceder los pagarés de venta; f) Cargar en su cuenta las utilidades, comisiones y gastos que realice con la TARJETA DE CRÉDITO en cajeros automáticos; g) Trasladar a su nueva tarjeta el saldo pendiente por utilización de la tarjeta extraviada siempre y cuando se autorice dicha reexpedición; h) Cobrar cualquier saldo a su cargo, incluyendo los intereses moratorios, con la sola presentación del estado mensual de la TARJETA DE CRÉDITO. EL TITULAR acepta las cargas razonables que se deriven del cumplimiento que LA ENTIDAD tenga que hacer sobre normas imperativas y en todo caso con las relacionadas sobre el control que debe ejercer para evitar que en la realización de sus operaciones pueda ser utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas; i) EL TITULAR en calidad de titular de la información, actuando libre y voluntariamente, autoriza a LA ENTIDAD o quien haga sus veces para que con fines estadísticos, de control, supervisión y de información comercial, reporte o consulte ante las Centrales de Información Financiera o cualquier otra entidad que maneje bases de datos con los mismos fines, el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de obligaciones contraídas o que llegue a contraer fruto de cualquier relación financiera o proceso con LA ENTIDAD. Esta autorización comprende toda la información presente, pasada y futura referente al manejo, estado, cumplimiento de las relaciones, contratos y servicios, obligaciones y a las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos o la utilización indebida de los servicios financieros, etc. por parte de EL TITULAR. Todo lo anterior mientras estén vigentes y adicionalmente durante el término máximo de permanencia de los datos en las centrales de Información Financiera, de acuerdo con la ley y la jurisprudencia, y con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago total de la obligación o relación. La autorización faculta no solo a LA ENTIDAD para reportar, procesar y divulgar a las centrales de información financiera o cualquier otra entidad encargada del manejo de datos comerciales, datos personales económicos, sino también para que LA ENTIDAD pueda solicitar información sobre mis relaciones comerciales con terceros o con el sistema financiero y para que los datos sobre EL TITULAR reportados sean procesados para el logro del propósito de las Centrales y puedan ser de conocimiento con fines comerciales. EL TITULAR acepta que los registros permanezcan por los términos previstos en los reglamentos de las respectivas centrales de información financiera. EL TITULAR conoce que el alcance de esta autorización implica que el comportamiento frente a sus obligaciones será registrado con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de sus obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza. En consecuencia, quienes se encuentren afiliados y/o tengan acceso a las Centrales de Información podrán conocer esta información, de conformidad con la legislación y jurisprudencia aplicable. La información podrá ser igualmente utilizada para efectos estadísticos. Los derechos y obligaciones de EL TITULAR así como la permanencia de su información en las bases de datos corresponden a lo determinado por el ordenamiento jurídico aplicable del cual, por ser de carácter público, está enterado. En caso de que, en el futuro, el autorizado en este documento efectúe, a favor de un tercero, una venta de cartera o una cesión

a cualquier título de las obligaciones a mi cargo, los efectos de la presente autorización se extenderán a éste en los mismos términos y condiciones. Así mismo, autorizo (amos) a la Central de Información a que, en su calidad de operador, ponga mi información a disposición de otros operadores nacionales o extranjeros, en los términos que establece la ley, siempre y cuando su objeto sea similar al aquí establecido.

Artículo vigésimo séptimo. Destinación de los recursos. EL TITULAR se obliga a utilizar la TARJETA DE CRÉDITO para fines lícitos, y adoptará todas las medidas que se encuentren a su alcance para prevenir actividades asociadas al lavado de activos y la financiación del terrorismo. El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo facultará a LA ENTIDAD para dar por terminado el contrato de otorgamiento de Crédito asociado a la TARJETA DE CRÉDITO y solicitar el pago anticipado de las utilidades que EL TITULAR tuviere a su cargo.

Artículo vigésimo octavo. Medidas de seguridad. EL TITULAR se obliga a no tener acceso indebido a los archivos, sistemas, programas y aplicaciones que LA ENTIDAD con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice, posea o ponga a su disposición a efecto de llevar a cabo la prestación de sus servicios en línea o vía "Internet", o cualquier otra red informática o desarrollo tecnológico que se establezca en el futuro, ni a intervenir en el normal funcionamiento de los mismos o disponer de ellos en cualquier forma. EL TITULAR se obliga a dar aviso inmediato a LA ENTIDAD en caso que detecte la ocurrencia de cualquiera de estas anomalías. Son de cargo exclusivo de EL TITULAR, los perjuicios que se causen por la contravención a lo aquí previsto.

Artículo vigésimo noveno. Cesión de derechos. La utilización de la TARJETA DE CRÉDITO, así como el conocimiento y uso de la clave, son personales e intransferibles quedando expresamente prohibido delegar, ceder, prestar, o de cualquier otra manera prohibir la utilización o el uso de tales elementos a terceros o de revelarles la clave. Por lo tanto, EL TITULAR asume ante LA ENTIDAD toda la responsabilidad por su empleo, comprometiéndose expresa e ilimitadamente a pagar el valor de todas las utilidades que se realicen con base en dicha tarjeta o clave.

Artículo trigésimo. Actualización y conocimiento de la información. EL TITULAR deberá mantener actualizada la información suministrada a LA ENTIDAD en todo momento. Para tales efectos deberá actualizar por lo menos anualmente la información aludida. Así mismo, EL TITULAR se encuentra facultado para conocer en todo momento la información de la cual es titular, y para solicitar en todo momento su rectificación o actualización, en caso de que haya lugar a ello, así como para solicitar en cualquier momento a LA ENTIDAD que se le informe sobre el resultado de la última calificación y clasificación de riesgo que le haya sido asignada, junto con los fundamentos que justifican la evaluación realizada.

Artículo trigésimo primero. Bloqueo de tarjeta de crédito. LA ENTIDAD podrá bloquear la TARJETA DE CRÉDITO que posea EL TITULAR, cuando a juicio de LA ENTIDAD se presenten situaciones de fraude o posible fraude, las cuales puedan representar un riesgo para EL TITULAR o LA ENTIDAD. La TARJETA DE CRÉDITO se mantendrá bloqueada de acuerdo con las políticas de LA ENTIDAD. LA ENTIDAD podrá comunicarse con EL TITULAR para confirmar transacciones realizadas con la TARJETA DE CRÉDITO.

POLITICAS GENERALES DE RECUPERACION DE CARTERA

Fundamentos de la gestión de cobranza.

El proceso de cobro de cartera es el conjunto de acciones estratégicas, secuenciales y armónicas, diseñadas y ejecutadas por la cooperativa para crear ambientes que faciliten el recaudo de obligaciones de crédito. La gestión de cobro implica informar al asociado el estado de su obligación, sus compromisos de pago y lograr el recaudo efectivo de las cuotas pactadas. El incumplimiento en los pagos del crédito acarrea las correspondientes sanciones moratorias establecidas en el pagaré y en las políticas implementadas por Financiera Comultrasan.

Etapas de cobro de cartera

- Etapa informativa:

Se efectúa en el desembolso del crédito, mediante la entrega del plan de pagos del crédito se formaliza el valor de cuota y las fechas en las cuales se deberá realizar el pago. En el caso de cupo de crédito o tarjeta de crédito se efectúa con la notificación y entrega del estado de cuenta.

- Cobro administrativo:

Con el ánimo de recordar el vencimiento de las obligaciones, la importancia de realizar el pago en forma oportuna y mantener la relación comercial vigente, se contacta al titular y codeudor por medio de cartas, llamadas, mensajes automáticos de audio y visitas.

- Cobro prejurídico:

Si alguno de los pagos no se ha efectuado oportunamente en las condiciones pactadas, se inicia con la siguiente gestión de cobranza orientada a lograr la normalización de la obligación: contacto en la dirección y los teléfonos registrados tanto del titular como de los codeudores, visitas domiciliarias por parte de abogados externos o colaboradores de la cooperativa, retención salarial de deudores y codeudores, hasta del 50% en salarios y prestaciones, para cubrir los créditos en la forma y casos que la ley las autorice; teniendo en cuenta el artículo 142 de la Ley 79 de 1988 y artículo 59 del Código Sustantivo de Trabajo. A partir de los diez (10) días de mora, la gestión de cobro prejurídico puede generar honorarios y/o gastos de cobranza, que deberán ser asumidos por los titulares del crédito, sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias.

- Cobro jurídico:

Una vez agotada la gestión de cobranza prejurídica y en caso de no lograrse la normalización de las obligaciones en mora, se iniciará la cobranza judicial por medio de abogados externos; esto indica que se debe aplicar la cláusula estipulada en el pagaré que exige el pago total de la obligación y adicionalmente, el cobro de honorarios y gastos jurídicos.

Herramientas para gestionar el cobro. Para cualquier etapa de cobro, las herramientas utilizadas por la cooperativa y sus aliados estratégicos para gestionar el cobro de cartera son: Mensaje de texto, Mensaje de voz, Mensajería instantánea, Emails, Llamada telefónica, Comunicación escrita, Comunicación electrónica, Visita de cobro y Ruta jurídica. La cooperativa contactará al titular en la dirección y teléfonos suministrados por este último, quien debe mantener actualizada su información de acuerdo con lo establecido en la Ley Habeas Data; en caso de no conseguir un contacto directo, la cooperativa se remitirá a las referencias y al codeudor, con el ánimo de lograr una efectiva localización.

Gestores de cobro. Los colaboradores del área de cartera, agencias, corresponsales cooperativos asignados a cartera, así como los aliados estratégicos contratados por la cooperativa, se encuentran autorizados para adelantar gestiones de cobranza, brindando información acerca del estado de las obligaciones. Ningún aliado estratégico está autorizado para recibir dinero.

Horarios para la gestión de cobro. Financiera Comultrasan contactará o visitará al titular y codeudor a través de sus colaboradores o aliados estratégicos de lunes a sábado de 7:30 a.m. a 7:00 p.m. y el domingo de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

Gastos de cobranza: Se encuentran publicadas en la página web de financiera Comultrasan www.financieracomultrasan.com.co/sites/comultrasan/files/documentos/tasasytarifas/tarifas-cartera.pdf

CANALES O SITIOS DE PAGO

Los Estados de cuenta expedidos por la Cooperativa para recaudo se pueden pagar a través de los siguientes canales:

Canales propios: Agencias o corresponsales de la cooperativa las cuales pueden ser consultada su ubicación y horario de atención al público en la página web de Financiera Comultrasan.

Canales aliados: Efecty, Apuestas Cúcuta 75 y Coopenesa.

Canales virtuales: A través de agencia virtual y canal móvil de Financiera Comultrasan.

REPORTE EN CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Cuando pasados 20 días calendarios a partir de la fecha de la comunicación de cobro enviada o efectuada por Financiera Comultrasan (llamada telefónica gravada en los aplicativos de gestión, mensaje de texto, correo electrónico) o del estado de cuenta, persiste el incumplimiento del pago por parte del titular y codeudores, la cooperativa procederá a realizar el reporte negativo ante las centrales de información, en los cuales permanecerá durante el tiempo que señale la Ley 1266 de 2008 Ley de Habeas Data. La información que se reporta a las centrales de información puede verificarse en los siguientes canales: TRANSUNION: Calle 35 No. 17-77 Piso 13 Edificio Bancoquia teléfono 633 8019 Bucaramanga, www.transunion.co - DATACRÉDITO: Línea Gratuita Nacional 018000 913376 o en Bogotá 594 1194, www.datacredito.com.co.

Si desea más información comuníquese al contact center de Financiera Comultrasan en la línea gratuita 018000938088 o al 6803003 en Bucaramanga o consulte con nuestros asesores en las agencias. En caso de encontrar inconsistencia podrá remitirla al correo electrónico gerencia@audifin.com, de nuestros revisores fiscales AUDITORÍA & FINANZAS AUDIFIN S.A.S en Bucaramanga.

TRAMITES, REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y RECLAMOS

El cliente o asociado puede presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos por escrito en cualquiera de nuestras agencias o corresponsales a nivel nacional, o a través de la línea gratuita 018000938088 o al 6803003 en Bucaramanga del CONTACT CENTER o al correo servicioalcliente@comultrasan.com.co de FINANCIERA COMULTRASAN.

MODIFICACIÓN O SUSTITUCIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO

El presente documento puede ser modificado o sustituido unilateralmente por Financiera Comultrasan, para lo cual será suficiente el aviso que con una antelación no inferior a ocho (8) días hábiles se colocará en un lugar visible al público en las agencias o en la página web de Financiera Comultrasan www.financieracomultrasan.com.co. Si transcurrido el término anterior, el titular o cliente no manifiesta por escrito su rechazo, se entenderá que acepta las modificaciones incorporadas en el presente reglamento.