

**Nuestras Oficinas**

**Bello**

- SEDE ADMINISTRATIVA Y OFICINA PRINCIPAL
- PARQUE DE BELLO
- NIOQUIÁ
- MULTIPUNTO PAISAJES
- PUNTO DE RECAUDO BELLO

**Oficina Móvil**



**Bogotá D.C**

- Avenida Calle 13 N° 65 - 50 - Local 3 Sector Puente Aranda.
- Calle 35 Sur N° 78A - 20 / Barrio Kennedy
- Carrera 71D N° 6 - 94 Sur - Local 1500 Centro Comercial Plaza Las Américas Súper Tiendas Olímpica S.A
- Calle 13 N° 15 - 35 / Municipio de Funza

**Medellín**

- AVENIDA ORIENTAL
- ALPUJARRA
- GUAYABAL
- SAN ANTONIO
- PLAZA BOTERO
- MANRIQUE
- BELÉN
- LA AMÉRICA
- POBLADO
- LA 65
- SAN CRISTÓBAL
- CASTILLA
- SAN ANTONIO DE PRADO
- MULTIPUNTO LA MILAGROSA
- MULTIPUNTO JUAN DEL CORRAL
- MULTIPUNTO ARANJUEZ
- MULTIPUNTO CALLE BARRANQUILLA

**Otros Municipios**

- ITAGUI
- ENVIGADO
- LA ESTRELLA
- SABANETA
- CALDAS
- COPACABANA
- GIRARDOTA
- BARBOSA
- DONMATÍAS
- SAN PEDRO DE LOS MILAGROS
- SANTA ROSA DE OSOS
- ENTRERRIOS
- EL SANTUARIO
- RIONEGRO
- EL PORVENIR (Rionegro)
- MARINILLA
- LA CEJA
- GUARNE
- CARMEN DE VIBORAL
- LA UNIÓN
- EL RETIRO
- CIUDAD BOLIVAR
- ANDES
- APARTADO

LÍNEA ÚNICA DE SERVICIOS 454 95 95

Sitio Web:  
[www.cotrafa.com.co](http://www.cotrafa.com.co)



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**TARJETA DÉBITO COTRAFA**  
**Visa Electron**

**MANUAL DE USUARIO**





## Tarjeta Débito COTRAFA VISA ELECTRON

Servicios Cotrafa,  
donde Usted los  
Necesite

Un medio de pago que le permite  
adquirir bienes y servicios, además  
de retirar dinero en todas las redes  
de Cajeros Automáticos.



## Nuestros Beneficios

- ▶ Afiliación **GRATIS**
- ▶ **NO REQUIERE ANTIGÜEDAD** como asociado para solicitar crédito.
- ▶ **ALTA RENTABILIDAD** en los productos de ahorro: Ahorro Navideño Contractual y CDT.
- ▶ **FINANCIACIÓN** sujeta a capacidad de endeudamiento y verificación de datos.
- ▶ **SEGURO SOBRE EL SALDO DE LOS AHORROS** en Coopeahorro (Aplica según el monto).
- ▶ **SORTEOS DE AUXILIOS ESTUDIANTILES Y AYUDAS UNIVERSITARIAS.**
- ▶ **ASUMIMOS EL 4 X 1000** hasta el 100% en cancelaciones de CDT.
- ▶ **MARCACIÓN** de su cuenta de ahorros como exenta en el sistema financiero.
- ▶ Hemos celebrado diferentes **CONVENIOS** de deducción por nómina, que agilizan los pagos de las obligaciones de los empleados, sin necesidad de acercarse a nuestras Oficinas y/o Multipuntos.
- ▶ Tenemos a su disposición la **SUCURSAL VIRTUAL COTRAFA**, a través de la cual usted podrá consultar sus productos y extractos financieros.
- ▶ **PROGRAMAS Y ACTIVIDADES** para los Asociados, Ahorradores y su grupo familiar: Escuelas y cursos de capacitación y recreación, Días de Sol, Talleres de Parejas, Caminatas Ecológicas, Concurso de Oratoria y Concurso de fotografía, Celebración del día de los Niños, Celebración de Fechas especiales, Festival Hatoviejo Cotrafa Música Andina y Llanera Colombiana, Carrera Atlético Navideña Cotrafa y Festival Atlético Infantil.



## ÍNDICE

### MANUAL DE USUARIO TARJETA DÉBITO COTRAFA VISA ELECTRON

Tarjeta Débito con Tecnología Chip	4
Cómo hacer una compra con la Tarjeta Débito COTRAFA con Chip?	5
Cupo Rotativo Cotrafa	6
Beneficios de la Tarjeta Débito Cotrafa Visa Electron	6
Para tener en cuenta	8
Tarifas	10
Recomendaciones importantes	11
Normas de Seguridad	14
Cajeros Automáticos	15
Bloqueo a nivel nacional	16
Bloqueo a nivel internacional	17
Red de Descuentos COTRAFA	17
Guía de Establecimientos - Red de Descuentos	18
Nuestros Beneficios	19





## MANUAL DE USUARIO TARJETA DÉBITO COTRAFA VISA ELECTRON

### Apreciado Asociado y Ahorrador:

Le presentamos los grandes **beneficios y servicios** con los que Usted cuenta como Tarjetahabiente de Cotrafa.

Su **Tarjeta Débito Cotrafa Visa Electron** es un medio de pago que le permite adquirir bienes y Servicios, además de retirar dinero en todas las redes de cajeros dispuestos para Usted.



## TARJETA DÉBITO COTRAFA CON TECNOLOGÍA CHIP

Velar por la seguridad de su dinero es nuestro interés, por eso nuestra Cooperativa tiene para Usted la **TECNOLOGÍA CHIP**, incorporada en nuestra **Tarjeta Débito COTRAFA**, la cual le ofrece mayor seguridad, brindando la mayor tranquilidad y evitando las diferentes modalidades de fraude.

### ¿Cómo hacer una compra con la Tarjeta Débito COTRAFA con Chip?

- \* Entregue la Tarjeta al Cajero del establecimiento y verifique que sea insertada en la ranura del Datáfono diseñada para tal fin.
- \* Digite su clave.
- \* Asegúrese que la Tarjeta Débito permanezca en el Datáfono hasta terminar la transacción y luego le sea entregada nuevamente.

Manual de Usuario





### CUPO ROTATIVO COTRAFA

El Crédito Rotativo es un nuevo producto, mediante el cual usted dispone permanentemente de un cupo de crédito que puede ser utilizado a través de la Tarjeta Débito COTRAFA Visa Electron, en Datáfonos, cajeros automáticos y establecimientos comerciales. A medida que se realizan pagos al saldo utilizado, el cupo vuelve a estar disponible para nuevos desembolsos.

### BENEFICIOS DE LA TARJETA DÉBITO COTRAFA VISA ELECTRON

- \* Servicio y atención personalizada.
- \* Fácil e inmediata adquisición (cero costos).
- \* Consulta de saldos.
- \* Cuota de manejo más económica del mercado.
- \* Compras en más de 100.000 establecimientos comerciales a nivel nacional.
- \* Retiros en efectivo en puntos diferentes a las Oficinas COTRAFA (cajeros automáticos en todo el país y el mundo).



- \* Red de cajeros propios, ubicados en nuestras Oficinas.
- \* Red de cajeros ATH; más de 3.500 (Cajeros propios de COTRAFA, Banco de Bogotá, Banco Popular, AV Villas, Banco Occidente).
- \* Disminuye el riesgo de porte de efectivo.
- \* Transacciones las 24 horas (en cualquier lugar del mundo).
- \* Pagos de nómina.
- \* Grandes descuentos comerciales en establecimientos autorizados, a través de la **RED DE DESCUENTOS COTRAFA**.
- \* No hay cobros por avances en efectivo (aplica para Cupo Rotativo).
- \* Agilidad para acceder al crédito (aplica para Cupo Rotativo).
- \* A medida que se paga, se recupera el cupo de crédito disponible (aplica para Cupo Rotativo).
- \* 36 meses de plazo para el pago de cada desembolso (aplica para Cupo Rotativo).
- \* Cobertura nacional e internacional.





### PARA TENER EN CUENTA...

- \* Retiro máximo por día en Cajeros Automáticos **\$3.000.000** o 13 transacciones que no excedan los **\$3.000.000**, independientemente si el retiro se hace por Cuenta de Ahorro o Cupo Rotativo.
- \* El Cupo Rotativo sólo permite realizar retiros a partir de **\$50.000**
- \* Monto Máximo por Retiro **\$ 600.000**
- \* Retiro máximo por día en Datáfonos **\$4.600.000** o 13 transacciones que no excedan los **\$4.600.0000**, independientemente si el retiro se hace por Cuenta de Ahorro o Cupo Rotativo.
- \* Saldo mínimo en su cuentas **\$ 6.000**
- \* Saldo mínimo en cuentas de pago de nómina **\$ 0**
- \* Después de tres intentos errados de su clave, la Tarjeta se bloquea automáticamente por ese día.



- \* La clave que se utilizará para el **CUPO ROTATIVO**, será la misma de la Cuenta de Ahorros, en caso de que el usuario tenga los dos productos con la Cooperativa.
- \* Al momento de realizar un retiro en Cajero Automático o Datáfono a través del Cupo Rotativo, se debe seleccionar **Cuenta Corriente**.

En la COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA velamos siempre por su seguridad; por eso le recomendamos que al hacer uso por primera vez de su **TARJETA DÉBITO COTRAFA VISA ELECTRON**, realice el cambio de la clave que nosotros le asignamos, por una elegida por usted, de fácil recordación y que solo sea de su conocimiento.

Este procedimiento lo puede realizar en los Datáfonos ubicados en nuestras Oficinas y/o Multipuntos, y en los cajeros automáticos de la red ATH.





## TARIFAS 2016

- Administración y Mantenimiento Mensual Tarjeta Débito COTRAFA: \$ 1.900
- Los primeros cinco retiros de Cuentas de Ahorro y Crédito Rotativo, realizados dentro del mismo mes con Tarjeta Débito COTRAFA en cajeros ATH (Cajeros propios de COTRAFA, Banco de Bogotá, Banco Popular, AV Villas, Banco Occidente) **NO TIENE NINGUN COSTO**. A partir del Sexto retiro tiene un costo de \$1.400
- Consultas de saldo con la Tarjeta Débito COTRAFA en Cajeros ATH (Cajeros propios de COTRAFA, Banco de Bogotá, Banco Popular, AV Villas, Banco Occidente). \$1.400
- Transacciones en Datafonos COTRAFA. \$ 0
- Transacciones en Cajeros otras Redes. \$4.500
- Consulta de Saldos en Cajeros otras Redes. \$4.500
- Operaciones declinadas en Cajeros COTRAFA y ATH (Cajeros propios de COTRAFA, Banco de Bogotá, Banco Popular, AV Villas, Banco Occidente). \$1.400

10

- Operaciones declinadas en Cajeros otras Redes. \$4.500
- Consulta en establecimientos comerciales. \$4.500
- Reposición del plástico: \$11.200
- Transacciones en el exterior: \$4.500

Rigen desde el 1° de enero de 2016

## RECOMENDACIONES IMPORTANTES:

- \* Las compras que realice con la Tarjeta Débito COTRAFA con Tecnología Chip, no le cuestan más.
- \* Si en un establecimiento comercial no se cuenta con Datáfonos con Tecnología Chip, no se preocupe, puede usar la Tarjeta Débito Cotrafa y la transacción se realizará a través de banda magnética.
- \* Si en algún momento la Tarjeta con tecnología Chip deja de funcionar, aunque es poco probable que suceda, debe acercarse a una de nuestras Oficinas y/o Multipuntos COTRAFA, o comunicarse a la Línea Única de Servicios COTRAFA.
- \* Si en el momento de hacer una transacción se retira la Tarjeta Débito Cotrafa del Datáfono, la transacción no se culminará y deberá hacerse de nuevo el procedimiento, manteniendo la Tarjeta Débito en la ranura hasta terminar la transacción.

Manual de Usuario

11



\* No pierda de vista su Tarjeta Débito COTRAFA. En los establecimientos comerciales, verifique que

- \* Nunca acepte la ayuda de personas que se le ofrezcan a colaborarle en caso de que el cajero automático presente fallas. Si esto le sucede, anule su operación y antes de retirarse presione la tecla CANCELAR.
- \* Nunca permita presiones por parte de personas en la fila, espere hasta que el cajero le indique que su operación ha finalizado.
- \* Nunca permita que deslicen su tarjeta por dispositivos diferentes a los definidos para tal fin (cajeros automáticos, datafonos, entre otros).
- \* Si va a arrojar a la basura los comprobantes de pago de sus compras, en los cuales se encuentran sus datos personales, destrúyalos previamente.
- \* Sin embargo, recuerde que la conservación de los recibos de las transacciones y pagos realizados en cajeros, establecimientos, Oficinas y/o Multipuntos de Cotrafa, son fundamentales para la solución de posibles reclamos.
- \* No preste su Tarjeta a otras personas, ni la deje como depósito de seguridad. Recuerde que su tarjeta es personal e intransferible.
- \* Nunca revele información personal, como su número







de cédula o el número de la Tarjeta, a personas que le llamen por teléfono o a través de internet, con el argumento de participación en rifas, premios, o promociones.

- \* Antes de introducir su tarjeta en los cajeros automáticos, verifique que la ranura esté libre de obstrucciones.
- \* Siempre que le entreguen una tarjeta nueva, firmela al momento de recibirla, verifique frecuentemente que la tarjeta que porta sea la suya.

### CAJEROS AUTOMÁTICOS

Con la Tarjeta Débito Cotrafa Visa Electron, Usted cuenta con la red de cajeros automáticos de la red ATH a nivel nacional y más de 550.000 en el mundo.

- \* Banco de Bogotá
- \* Banco Popular
- \* Banco de Occidente
- \* AV Villas

COTRAFA no se responsabiliza de los fraudes y



utilizaciones realizadas con su **TARJETA DÉBITO COTRAFA VISA ELECTRON** si ésta **NO SE ENCUENTRA BLOQUEADA**.

En caso de hurto o extravío de su Tarjeta, bloquéela inmediatamente llamando a la línea 576 43 30 - opción 2, 1 y luego 2. También a nuestra Línea Única de Servicios: 454 95 95, o dirigiéndose directamente a cualquiera de nuestras Oficinas y/o Multipuntos.

### BLOQUEO A NIVEL NACIONAL:

Armenia:	745 97 00	Barranquilla:	350 43 00
Bogotá:	382 00 00	Bucaramanga:	652 55 00
Buga:	227 27 63	Cali:	898 00 77
Cartagena:	664 20 10	Cúcuta:	571 00 10
Ibagué:	262 29 90	Manizales:	883 66 99
Medellín:	576 43 30	Montería:	792 46 00
Neiva:	871 10 01	Pasto:	723 96 86
Palmira:	274 66 65	Pereira:	334 83 83
Santa Marta:	431 85 09	Sincelejo:	282 05 50
Tuluá:	232 15 40	Tunja:	740 99 22





Valledupar: 571 42 22 Villavicencio: 670 36 36  
Resto del País: 01 8000 518877

#### BLOQUEO A NIVEL INTERNACIONAL:

Desde EEUU y Canadá: 1-800-847-2911  
Desde otros países: 410-581-0120

#### RED DE DESCUENTOS COTRAFA.

Los asociados y ahorradores y su grupo familiar primario, podrán disfrutar de descuentos hasta el 30% (Aplica restricciones), presentando la [Tarjeta Débito COTRAFA Visa Electron](#).

Las compras que realicen, pueden ser canceladas en efectivo o con tarjeta débito o crédito; lo más importante es presentar en el momento del pago, la [Tarjeta Débito COTRAFA Visa Electron](#) o el Estado de Cuenta, que le permite acreditar la relación con la Cooperativa.  
[Guía de Establecimientos](#)

*	Automóviles.
*	Hogar - Electrodomésticos - Decoración.
*	Educación.
*	Motocicletas.
*	Recreación.
*	Belleza - Estética - Salud.
*	Tecnología.
*	Vestuario.

Le invitamos a vincularse a la [Red de Descuentos COTRAFA](#), para que fortalecidos con nuestra unión, logremos brindar mayores beneficios a nuestros asociados, ahorradores y sus familias.





Ingrese a:  
[www.visa.com.co/visa-colombia/personas/promociones-visa-para-personas.aspx](http://www.visa.com.co/visa-colombia/personas/promociones-visa-para-personas.aspx)  
y conozca los descuentos de VISA

Conserve este Manual  
como herramienta de consulta

LÍNEA ÚNICA DE SERVICIOS: 454 95 95

[www.cotrafa.com.co](http://www.cotrafa.com.co)

