



MANUAL DE USO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Tarjeta Débito

Líneas y canales de Atención al Usuario

Si usted necesita bloquear por extravío, sustracción o robo de su tarjeta débito Visa y Visionamos debe seguir las siguientes indicaciones:

Todas las tarjetas Visa y Visionamos, emitidas en el país, a los números:

018000 521 124

Canapro: 348 0564 - Ext: 7011-7028

Para Tarjeta Visa Electrón:

Asistencia mundial a tarjetahabientes Visa en cualquier lugar, a cualquier hora y en su idioma. Bloqueo de tarjetas perdidas o robadas.

Reposición urgente de tarjeta perdida o robada; en Estados Unidos o Canadá, en un plazo de un día hábil.

EEUU y Canadá: 1-800-847-2911

Resto de mundo: (Collect) + 1-410-581-0120
(Llamada por cobrar/ cargo revertido)

Medidas de Seguridad

Tenga en cuenta estas medidas de seguridad para operar con sus tarjetas de débito.

A continuación le ofrecemos algunas medidas de seguridad para operar con su tarjeta débito:

1 Firme su tarjeta

Recuerde que de esta manera obtendrá mayor seguridad en caso de pérdida o sustracción.

2 Memorice el número secreto (PIN)

El número Personal de Identificación (PIN) o número secreto, que necesitará para realizar determinadas operaciones con su tarjeta, como por ejemplo, disponer de dinero en efectivo en cajeros automáticos.

3 Memorice el número secreto, no lo escriba nunca en la tarjeta. Tampoco lo facilite a nadie, ni lo lleve escrito en su cartera.

4 Utilizar, de preferencia, los cajeros automáticos pertenecientes a SERVIBANCA RED COOPCENTRAL, (PLAZA DE LAS AMERICAS SEDE PRINCIPAL) para evitar cobros adicionales de comisiones.

5 No traer consigo la tarjeta a menos que la vaya a usar, previniendo que sea robada y que se efectúen gastos no previstos.

6 Bloquee su tarjeta en caso de robo, fraude o extravío.

7 Si la tarjeta es una renovación, recuerde que sólo podrá utilizarla cuando caduque su tarjeta actual. En este caso, destruya siempre la antigua tarjeta cortándola por la mitad perforando el Chip.

8 Vigile su tarjeta en todo momento. Cuando realice un pago con su tarjeta no la pierda de vista y después de cada operación compruebe siempre que su Tarjeta regresa a su poder.

9 Tenga cuidado especial en el cajero automático. Si detecta cualquier anomalía en el cajero, como por ejemplo un dispositivo extraño, póngalo de inmediato en conocimiento de RED COOPCENTRAL o de su entidad, y como medida preventiva, no realice ninguna operación en ese cajero automático.

10 Informar oportunamente a la RED COOPCENTRAL o a su entidad en caso de bloqueo de la tarjeta en el cajero automático.

11 Solicite de inmediato la presencia de un funcionario de la entidad en donde se encuentre el cajero y no acepte la ayuda de personas ajenas; pueden estar esperando la oportunidad de sustraer su tarjeta o conocer su número secreto.

Calle 63 # 24 - 58/24-80
Carrera 7 # 35 - 49

12 En cualquier caso, telefóneese inmediatamente a **CANAPRO** para comunicarnos la incidencia y proceder a un bloqueo preventivo de su tarjeta para proteger el saldo de su cuenta.

13 Revise siempre sus extractos. Si comprueba y denuncia a tiempo una posible operación fraudulenta realizada con su tarjeta, puede impedir que dicho fraude alcance cantidades superiores. Chequee cuanto antes todos los cargos imputados a la misma.

14 Si pierde o le roban su tarjeta o piensa que es víctima de un fraude, bloquee la tarjeta inmediatamente.

15 La forma más rápida de bloquear sus tarjetas es a través de la RED COOPCENTRAL o en su entidad y en casa llamando al 018000 521124 a cualquier hora del día y cualquier día del año 7 x 24 o **CANAPRO** 348 0564 Ext: 7011 En horario de oficina y días hábiles.

En caso de ser víctima de un robo o fraude, le recordamos que debe realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

PQRS

Servicio al Consumidor Financiero



CANAPRO busca exceder las expectativas del Consumidor Financiero (todo cliente, usuario o cliente potencial de **CANAPRO**), a través de la prestación de un servicio confiable, oportuno, amable y seguro, que deleite y agregue valor a su relación con la organización y promueva el mejoramiento continuo de nuestros procesos, productos y servicios.

Conforme con lo anterior **CANAPRO** ha establecido un procedimiento para atender sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales pueden presentar a través de:

Línea de atención al cliente: 348 05 64
Ext: 7011
En horarios de oficina.

Correo electrónico:
información.asociado@canapro.coop
Página web:
www.canapro.coop
Links: ► Contactenos

Usted también puede comunicarse con el defensor del Consumidor Financiero, Laguardo Giraldo Ltda, Calle 70A No. 11-83.
Teléfonos: (1) 5439850 - 2351604

reclamaciones@defensorialg.com.co

Ventajas del Uso de la Tarjeta de Débito CANAPRO

- Disminuye riesgos al propietario al no traer consigo dinero en efectivo.
- Ayuda al control de los gastos porque sólo se pueden disponer del dinero depositado en la cuenta. Evita el endeudamiento personal.
- Tasa competitiva.
- Oportunidad de crédito de desembolso.
- No cuota de manejo.

- Ofrece un sistema práctico de pagos y compras para el usuario y para el establecimiento.

Operaciones que se pueden realizar

Las operaciones que se pueden efectuar con las tarjetas de débito COOPCENTRAL son las siguientes:

- a. En los cajeros automáticos: Retiros de efectivo, consulta de saldos, cambio de NIP.
- b. Pago de compras que se afectan en establecimientos afiliados al sistema de pago electrónico.
- c. Oficinas de la Red COOPCENTRAL: Retiros de efectivo, consignaciones de efectivo, transferencias de cuentas de CANAPRO y consultas de saldos, movimientos de cuenta.
- d. Ventanilla de las entidades a la RED COOPCENTRAL. Retiros de efectivo, consignaciones de efectivo, retiros de cheque, consulta de saldo, movimientos de cuentas, transferencia de cuenta entre cuentas de las entidades vinculadas a la RED COOPCENTRAL y en cualquier canal electrónico de otras redes a nivel nacional.
- e. Las compras y avances se pueden hacer a nivel nacional, además la tarjeta NO tiene CUOTA DE MANEJO.