

## COOPERATIVA DE PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN RESOLUCIÓN NÚMERO 862

28 de agosto de 2025  
(Acta No.957)

*"Por medio de la cual se expide el Reglamento de Tarjetas de crédito"*

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia, en uso de sus facultades legales y las consagradas en el numeral 5 del artículo - 76 de los Estatutos, y en particular teniendo en cuenta las instrucciones contenidas en la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria,

#### RESUELVE:

Aprobar la expedición del Reglamento de Tarjetas de Crédito de la Cooperativa, el cual hace parte de esta Resolución y se expresa a continuación.

#### REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO

**Partes que intervienen.** El presente reglamento rige para la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia, en adelante Coopprofesoresun o, en su defecto, la Cooperativa, y para el asociado (a) usuario de la tarjeta de crédito, en adelante el asociado, usuario o tarjetahabiente. Así como para los usuarios de las tarjetas amparadas.

El documento que aquí se presenta contiene las características, condiciones, derechos y deberes del tarjetahabiente del producto tarjeta de crédito, ofrecido por Coopprofesoresun, amparada por las normas legales y regulatorias de la Superintendencia de la Economía Solidaria, Supersolidaria.

**Obligatoriedad de la información.** Con pleno conocimiento de la obligación que le asiste a la Cooperativa de brindar información completa, detallada, veraz y oportuna sobre sus productos y servicios: costos, exclusiones, restricciones y beneficios, así como la protección

de sus datos personales a sus asociados, también le corresponde al tarjetahabiente la responsabilidad en la custodia, uso y manejo de su información personal con relación a la tenencia de una tarjeta de crédito emitida por la Cooperativa.

En caso de pérdida, hurto, extravío o fraude, el tarjetahabiente dará aviso de inmediato a la Cooperativa, por cualquiera de los medios dispuestos por esta para tal fin.

El presente reglamento es aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa en sesión ordinaria del 28 de agosto de 2025, según acta 957 de la misma fecha. Las modificaciones que pudieran presentarse deberán quedar inscritas al final de este documento, con indicación de la fecha y acta correspondiente del órgano de administración y publicadas en la página web de la Cooperativa.

## Capítulo Primero Cupo de Crédito Rotativo

**Artículo 1. - Asociado Tarjetahabiente.** Pueden ser titulares de tarjetas de crédito de la Cooperativa los asociados, personas naturales y jurídicas, que cumplan los requisitos de vinculación y de riesgo crediticio establecidos en la normatividad externa e interna aplicable a esta Entidad solidaria. La Cooperativa se reservará el derecho de otorgar cupos de tarjeta de crédito o de suspender o dar por terminada una relación de cupo de tarjeta de crédito a un asociado bajo ciertas condiciones que pudieran considerarse, a juicio de la Cooperativa y previa verificación, situaciones que generen riesgos para la reputación, la moral o las finanzas de esta. En tal caso, la Entidad se remitirá a lo consagrado en las normas legales y regulatorias de la Supersolidaria, así como sus propios estatutos y reglamentos. De manera enunciativa, se mencionan actividades que se consideran no permitidas o riesgosas para la Cooperativa: 1) transacciones con personas declaradas judicialmente como inhabilitadas para ejercer el comercio, 2) transacciones con tarjeta de crédito, con personas incluidas en listas de control que las señalen como sospechosas del delito de lavado de activos, financiación del terrorismo o cualquier otro delito fuente, 3) transacciones con tarjeta de crédito para actividades expresamente señaladas de contrabando, lavado de activos o financiación del terrorismo o cualquier otro delito fuente.

**Artículo 2. - Modalidad y línea de crédito.** La modalidad de crédito corresponde a consumo, bajo la línea de tarjeta de crédito, en cuatro tipos, según el perfil del asociado y su capacidad de pago: tarjeta *clásica*, tarjeta *gold*, tarjeta *silver* o *platinum* y tarjeta *black*

o *signature*. La línea de crédito es de usabilidad rotativa, toda vez que el usuario podrá disponer del cupo aprobado, total o parcialmente, una o varias veces en el mes; los abonos a capital del saldo utilizado generan automáticamente una liberación de cupo en proporción al valor efectivamente pagado cada mes.

**Artículo 3. - Cupo de crédito.** La Cooperativa otorgará al asociado un cupo de crédito, para ser utilizado mediante el uso de uno de los cuatro tipos disponibles de tarjeta, hasta por la suma en dinero definida por esta Entidad, previo análisis del segmento, la capacidad de pago, el historial crediticio y los demás factores determinantes del cupo establecidos para tal fin. El usuario podrá hacer uso de su tarjeta en los establecimientos comerciales autorizados por la franquicia Visa, en todo el mundo y de manera electrónica mediante las compras en línea, así como en los cajeros automáticos habilitados en el país y en el exterior.

En compensación a ello, el asociado deberá cumplir la obligación de devolver las sumas de dinero utilizadas junto con los intereses de plazo remuneratorios, en los términos y condiciones establecidas en el presente reglamento.

**Artículo 4. - Aprobación.** La Cooperativa evaluará y aprobará un cupo de tarjeta de crédito, según lo regulado en su reglamento de crédito, para su uso de forma personal e intransferible, en consideración al segmento de asociado y los factores de riesgo crediticio definidos por Coopprofesoresun. Por consiguiente, el producto tarjeta de crédito tendrá como único responsable el o la asociada titular de la tarjeta aprobada.

**Artículo 5. - Utilización.** El producto tarjeta de crédito, por sus características, tiene una utilización reiterada y permanente hasta completar el valor total del cupo aprobado. El usuario podrá definir el plazo (número de cuotas) en cada utilización, al momento de realizar un pago mediante la tarjeta; esta configuración de pagos se denomina diferido y estará sujeto al límite en número de meses establecido por la Cooperativa.

**Artículo 6. - Pagos.** Los pagos por cada utilización (compra o avance) deberán ser realizados por el asociado de manera mensual, para lo cual, la Cooperativa definirá una fecha mensual de corte de cuentas y emitirá un extracto del producto con los detalles de cada utilización. Estos pagos se harán en el mismo número de instalamentos definidos en cada utilización.

**Parágrafo.** – Sin perjuicio de lo aquí establecido para las utilidades fuera del país, se entiende que hay establecimientos de comercio que, al momento de registrar la compra con tarjeta, al cliente le definen de manera autónoma el número de cuotas a diferir su pago o compra. Esta decisión escapa las competencias de la Cooperativa, por lo cual se entiende que el tarjetahabiente acepta el plazo estipulado por el establecimiento y exonera de responsabilidad en esta transacción a la Cooperativa.

**Artículo 7. - Tasa de interés e intereses.** Las tasas de interés que oferta la Cooperativa están dadas por su modelo interno de gestión financiera y se fundamentan en el comportamiento del mercado y las tasas máximas autorizadas por la autoridad en la materia. En todo caso, la Cooperativa procurará ofrecer una tasa competitiva que se ajuste a las necesidades de sus asociados y serán publicadas conforme a lo establecido en sus reglamentos. La tasa para cada utilización o compra será la vigente al momento de cada transacción y estará vigente durante el plazo de cada utilización o mientras esta conserve un saldo insoluto de capital. El asociado se obliga a pagar los intereses remuneratorios causados cada mes sobre los saldos insolutos de capital, de acuerdo con las liquidaciones realizadas por la Cooperativa en cada corte mensual.

**Parágrafo.** - Las compras realizadas con la tarjeta de crédito diferidas a un mes (una cuota) no causarán intereses de plazo remuneratorios. Cuando se trate de utilidades del cupo de crédito en efectivo (avances) los intereses serán causados desde la fecha de su utilización.

**Artículo 8. - Intereses de mora.** Cuando el asociado no pague la cuota correspondiente al mes causado y liquidado por la Cooperativa, dentro del plazo definido para ello, deberá reconocer y pagar a favor de la Cooperativa intereses de mora liquidados a la tasa máxima permitida por la Ley, certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin que con ello se entienda prorrogado el plazo y sin perjuicio del derecho que tiene Coopprofesoresun de exigir el cumplimiento inmediato de la totalidad de la deuda y, de ser el caso, la indemnización de perjuicios causados.

## Capítulo Segundo Vinculación de Asociados

**Artículo 9. - Vinculación de asociado.** Para todos los efectos, se entiende que un usuario o tarjetahabiente de la Cooperativa es un asociado activo de esta, con todos los derechos y obligaciones contenidos en los estatutos que esta condición conlleva. Por tanto, el asociado se obliga a informar a la Cooperativa de los cambios que experimente en su ubicación o domicilio, su estado laboral o comercial y político e información de contacto requeridos por esta; así mismo, suministrar los documentos que sean requeridos para la comprobación de ingresos, solvencia y, en general, toda documentación que acredite estabilidad, permanencia e identificación de conocimiento personal, de acuerdo con los reglamentos de crédito de la Cooperativa. La vinculación a la Cooperativa y al producto de tarjeta de crédito se hará de forma personal sin la intervención o intermediación de interpuesta persona; en cuyo caso, el primer documento de identificación será la cédula de ciudadanía o extranjería vigente al momento de la solicitud.

**Artículo 10. - Asociados menores de edad.** La vinculación de asociados menores de edad se realiza, conforme a lo regulado en la Ley y el estatuto de la Cooperativa, mediante la intervención de la persona adulta responsable que ejerza su representación legal, quien estará facultada para responder ante la Cooperativa por todo lo relacionado con el manejo de la tarjeta de crédito otorgada al menor.

**Artículo 11. - Tratamiento de datos personales.** El asociado autoriza el tratamiento de sus datos personales, conforme a la política de protección de datos personales de la Cooperativa, mediante su firma en los formularios dispuestos para ello, amparado en los derechos contenidos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, que entre otros contiene: conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable del tratamiento y solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable, entre otros. La actualización, rectificación, cancelación y oposición sobre datos personales, podrá ser realizada a través de la página web de la Cooperativa y los medios electrónicos disponibles, según lo disponga la Entidad. Esta autorización tendrá una vigencia igual a la del producto tarjeta de crédito suscrito por el asociado con la Cooperativa y/o por el plazo adicional que exija la norma legal aplicable o por revocatoria del asociado en los casos previstos en la Ley. La política de tratamiento de datos personales y su información complementaria estarán disponibles en la página web de la Cooperativa.

**Parágrafo 1.** - Cuando se trate de personas menores de edad, niños, niñas y adolescentes tendrán el tratamiento dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013.

**Parágrafo 2.** - Cuando la Cooperativa requiera realizar preguntas de carácter sensible al asociado para su plena identificación, será facultad exclusiva del asociado el responder o no a ellas y, en todo caso, de ser respondidas, lo hará con el pleno conocimiento de que se trata de proteger su seguridad ante los riesgos de suplantación y fraudes.

**Artículo 12. - Vinculación de asociados persona jurídica.** Cuando la vinculación y decisión de cupo con tarjeta de crédito verse sobre una persona jurídica, su representante legal deberá realizar la correspondiente solicitud y suministrar a la Cooperativa toda la información requerida necesaria para el estudio y aprobación del cupo de crédito mediante una tarjeta empresarial. La documentación será similar a la requerida para el estudio de crédito comercial de personas jurídicas reglamentado por la Cooperativa. Adicional a ello, la Cooperativa podrá solicitar información complementaria como: composición accionaria y la identidad de socios o accionistas con participación unitaria del más del 5% del capital de la sociedad y el detalle de grupos o uniones temporales que conforme.

### **Capítulo Tercero**

#### **Uso del Cupo de Crédito**

**Artículo 13. - Disposición de fondos.** El asociado podrá hacer uso de los fondos aprobados, mediante su cupo de crédito con tarjeta, de manera exclusiva, a través del uso de la tarjeta de crédito aprobada por la Cooperativa, de la siguiente manera: 1) mediante compra de bienes y servicios en los establecimientos comerciales afiliados a la red *Visa*, 2) en las terminales electrónicas tales como cajeros automáticos o datafonos de la red o en la oficina de la Cooperativa, 3) mediante pasarelas de pago y puntos de recaudo electrónico, 4) en las terminales de pago internacionales, 5) a través de corresponsales bancarios y, 6) por medio de otro canal tecnológico que llegare a implementarse y sea compatible con el sistema de Tarjetas de Crédito de la Cooperativa.

**Artículo 14. - Pago Móvil.** Se entiende por pago móvil a todo servicio que permite realizar transacciones financieras a través de los teléfonos móviles inteligentes, los cuales involucran un mecanismo de billetera electrónica que permite asociar, entre otros productos financieros, las Tarjetas de Crédito, que permite el intercambio de datos entre dispositivos

en forma inalámbrica. La Cooperativa podrá adoptar este tipo de servicios, previa verificación de su política de seguridad de la información y riesgo operativo, de forma abierta o restringida, para minimizar el riesgo de fraude. Es responsabilidad de cada tarjetahabiente informarse por medio de los operadores de telefonía y los establecimientos de comercio, así como en los canales de información de la Cooperativa, sobre los términos y condiciones de este servicio.

**Artículo 15. - Avances en efectivo.** El asociado tarjetahabiente podrá disponer de la cantidad de dinero en efectivo permitida, con cargo a su cupo aprobado, mediante el uso de su tarjeta de crédito de Coopprofesoresun, en los cajeros automáticos autorizados, en los corresponsales bancarios contratados por la Cooperativa o cualquier otro canal establecido por la Cooperativa. El valor del avance en efectivo está limitado al valor del cupo disponible para cada tarjeta de crédito y tendrá un diferido automático (plazo) de 36 meses, a la tasa máxima definida por la Cooperativa y vigente al momento de la transacción, con la opción de pago en cualquier momento.

**Parágrafo.** La Cooperativa se reserva la facultad de establecer límites o restricciones transaccionales con el fin de prevenir o proteger al tarjetahabiente de posibles fraudes.

**Artículo 16. - Pagos con tarjeta.** El tarjetahabiente podrá hacer uso de su tarjeta de crédito como un instrumento de pago electrónico por compras o pagos presenciales y no presenciales: 1) Las compras presenciales se realizan mediante la exhibición de la tarjeta de crédito y el documento de identificación personal ante el representante del establecimiento de comercio; momento en el cual el tarjetahabiente evitará perder contacto visual con estos documentos y verificará el valor de la transacción y el número de cuotas a pagar por su compra. La terminal de procesamiento de pago generará un documento (*voucher*) de confirmación del pago. 2) Las compras no presenciales pueden ser realizadas en Internet o por vía telefónica, en cuyo caso el pago se cargará al cupo de la Tarjeta de Crédito mediante el ingreso o suministro del número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y el código de seguridad registrado en el plástico.

**Parágrafo.** El tarjetahabiente deberá cumplir con los protocolos de seguridad exigidos para el uso de la tarjeta, los cuales podrá consultar en el canal dispuesto para tal fin por la Cooperativa.

**Artículo 17. - Monto máximo diario.** En cumplimiento de sus normas internas, para proteger la seguridad de las cuentas del asociado, la Cooperativa podrá establecer límites por cuantía o monto para ser utilizados de forma diaria. De igual modo, podrá incrementar o reducir estos límites, de acuerdo con el conocimiento del asociado, de manera autónoma y de acuerdo con sus políticas de seguridad, previa información al asociado tarjetahabiente.

**Artículo 18. - Notificación para uso internacional.** Antes de cualquier viaje fuera del país, el tarjetahabiente deberá informar, cuando menos con 24 horas de antelación, a la Cooperativa, el país o países de destino (escalas) y sus correspondientes ciudades de llegada, de manera que se puedan anticipar y reconocer usos no frecuentes y evitar bloqueos por sospecha de fraude.

**Artículo 19. - Compras internacionales.** Las compras y usos de la tarjeta de crédito efectuados en otros países, de manera presencial en establecimientos de comercio o por compras vía internet, estarán sujetas a la conversión de moneda extranjera del país donde se realiza a dólares americanos. La franquicia *Visa* realiza la conversión sobre la compra y causa una comisión administrativa que será cargada en la facturación al asociado. La Cooperativa cargará las transacciones en pesos colombianos de acuerdo con el promedio de la tasa representativa del mercado, TRM de la última semana. Las transacciones mediante tarjeta de crédito realizadas fuera del país están sometida a la Ley colombiana en materia comercial, cambiaria y demás disposiciones del presente Reglamento.

**Artículo 20. - Tasas de interés e intereses.** Las compras internacionales con tarjeta de crédito Coopprofesoresun estarán sujetas a la tasa de interés fijada por la Cooperativa para este tipo de utilidades y se liquidarán en la forma y tiempos como está previsto para las operaciones corrientes, definidas para este tipo de producto. Los intereses remuneratorios sobre la base de capital insoluto, calculados sobre su conversión a pesos colombianos, deberán ser pagados en la siguiente facturación a la fecha de corte determinada para cada producto; la tasa vigente al momento de la compra se mantendrá durante el plazo al que fue diferida la compra.

**Artículo 21. - Saldos insolutos de crédito al retiro.** En concordancia con lo ordenado en el Estatuto de la Cooperativa respecto de los efectos de la pérdida de la calidad de asociado, al retiro del asociado se deberán saldar todas las obligaciones derivadas de la tenencia de una tarjeta de crédito y hacer la devolución de saldos a favor una vez realizados los cruces de cuentas de que trata el citado artículo. Si, realizado el cruce de cuentas,

resultaren saldos a cargo del asociado, la Cooperativa seguirá emitiendo la correspondiente factura de la tarjeta de crédito hasta su pago total y, desde ya, el asociado se compromete a pagar los saldos insolutos derivados de esta.

**Artículo 22. - Mora en el pago de la tarjeta.** La demora en el pago de las cuotas de la tarjeta de crédito suspende el derecho al uso de esta y da el derecho a Coopprofesoresun a declarar extinguido el plazo del total de las obligaciones contraídas por el asociado y exigir el pago total inmediato de todas estas obligaciones y el bloqueo automático de sus cupos de crédito. Transcurridos tres (3) días calendario desde la fecha en que el tarjetahabiente debió realizar su pago mensual de la tarjeta, la Cooperativa realizará el bloqueo automático de la tarjeta. Y, una vez transcurridos noventa (90) días calendario de mora continua en el pago de la factura de tarjeta de crédito, tendrá lugar el bloqueo definitivo del cupo y terminación del uso de la tarjeta de crédito. La mora producirá reportes negativos ante las centrales de información financiera y la aplicación de lo previsto en el reglamento de cartera de la Cooperativa en materia de cobranza, en los términos previstos en la Ley.

#### Capítulo Cuarto Tipos de Tarjetas

**Artículo 23. - Tarjetas de Crédito por categorías.** La Cooperativa oferta cuatro (4) tipos de tarjeta de crédito respaldadas por la franquicia *VISA* internacional, según la segmentación de asociados: 1) tarjeta Visa *clásica*, 2) tarjeta Visa *Gold*, 3) Tarjeta Visa *Platinum* (Silver) y 4) Tarjeta Visa *Signature* (Black). Cada categoría contiene las características de beneficios otorgados por la franquicia y los reconocidos por la Cooperativa, en función del uso, concedidos para cada segmento, según la capacidad de pago del tarjetahabiente.

**Artículo 24. - Forma y entrega de la tarjeta.** La Cooperativa ha definido, de manera exclusiva, las siguientes modalidades de entrega de su tarjeta de crédito a sus asociados, por lo cual, no habrá, salvo información oficial directa, otra forma de hacer la entrega que las siguientes: a) entrega física presencial en la sede principal de la Cooperativa; b) mediante correo certificado, a través de un sistema de mensajería ("Courier"), forma en la cual se requerirá de una confirmación de parte del asociado destinatario y la activación de la tarjeta por los medios electrónicos dispuestos para ello. En ambos casos el asociado deberá identificarse con su correspondiente documento ante la persona autorizada para la entrega del *plástico*; bien sea un funcionario de la Cooperativa o el empleado de la firma de

mensajería. Previo a la firma de recibido del sobre que contiene la tarjeta, el asociado deberá verificar que este no presente alteraciones, rasgaduras o señales de haber sido abierto; el sobre debe estar debidamente sellado.

**Parágrafo. Entrega a terceros autorizados.** El asociado podrá autorizar bajo su responsabilidad la entrega de la tarjeta de crédito a otra persona, para lo cual deberá: a) presentará carta de autorización, con presentación de firma ante notario, indicando con claridad la persona que se autoriza, b) a través de los medios electrónicos dispuestos por la Cooperativa, previa autenticación biométrica del tarjetahabiente y, c) mediante carta de representante legal de la empresa, en caso de tarjeta corporativa, adjuntando el certificado de Cámara de Comercio original con vigencia menor a 15 días calendario. En cualquiera de los dos casos, la entrega se hará de manera presencial al autorizado en las instalaciones de la Cooperativa.

**Artículo 25. - Tarjeta de crédito marca compartida.** La Cooperativa podrá emitir un tipo de tarjeta de crédito en asocio o en alianza con otra entidad pública o privada, previo análisis de conveniencia jurídica, financiera y operacional, denominada tarjeta de crédito marca compartida. Estas tarjetas estarán regularán por las condiciones especiales previstas para tal fin, en el presente reglamento y en los convenios de la Cooperativa con el banco Coopcentral.

**Artículo 26. - Tarjeta amparada.** Por solicitud del titular de la tarjeta (asociado), la Cooperativa podrá expedir una tarjeta de crédito adicional, amparada con el cupo y riesgos del primer del titular de la cuenta, en cualquiera de las cuatro categorías disponibles de tarjeta, con la cesión de una parte del cupo aprobado para el titular, bajo los parámetros definidos en este reglamento y las normas de crédito de la Cooperativa. El plástico será emitido a nombre, apellido e identificación de la persona cuya tarjeta será amparada por el titular tarjetahabiente. La denominación para este tipo de tarjetas será de: "amparada" y el monto del cupo cedido por el tarjetahabiente titular será el que este defina para su amparado. La responsabilidad del uso de esta tarjeta estará a cargo del titular del cupo de crédito y tendrá la misma vigencia de la tarjeta titular. Las tarjetas amparadas a menores de edad tendrán el mismo tratamiento de las tarjetas expedidas a titulares menores de edad y estarán bajo la responsabilidad del representante legal del menor.

**Artículo 27. - Cuenta de ahorros.** La Cooperativa promoverá siempre la apertura de cuentas de ahorro entre sus asociados. La emisión de tarjetas de crédito deberá estar acompañada de una cuenta de ahorros, la cual estará vinculada a la tarjeta, de forma que se faciliten las operaciones de transferencia de recursos, pagos y depósito de beneficios, tales como: devolución de IVA, puntos por usabilidad y campañas comerciales que, por decisión de la Cooperativa sean aprobados para los tarjetahabientes.

**Artículo 28. - Clave secreta.** La emisión de las tarjetas de crédito podrá estar acompañada de la generación y entrega de una clave personal, secreta, de seguridad, personal e intransferible al tarjetahabiente. Sin embargo, la sola presentación de la tarjeta con el documento de identificación será suficiente para realizar una transacción de compra en establecimientos de comercio de forma presencial y, de manera remota, vía internet, conforme lo señalado en este reglamento.

**Artículo 29. - Tarjeta virtual.** Corresponde a las tarjetas de crédito generadas de manera digital en el sistema de información, con cupo de crédito, a la cual se genera un número de identificación y código de seguridad asignado al tarjetahabiente, para ser utilizadas exclusivamente en compras no presenciales, sin la impresión de una tarjeta plástica. Este tipo de tarjeta no requiere contraseña y no permite la realización de avances, pagos a través de datafonos o similares.

## Capítulo Quinto

### Plan de Fidelización Tarjeta de Crédito

**Artículo 30. - Objetivo.** En cumplimiento de sus principios cooperativos y su plan estratégico solidario, le dan a la Cooperativa la motivación para desarrollar planes y campañas de fidelización enfocadas al logro del bienestar y vida plena de sus asociados. En torno a estos fines, el presente capítulo contiene los aspectos relacionados con el plan de fidelización de la tarjeta de crédito de Coopprofesoresun para su tenencia y uso.

**Artículo 31. - Alcance.** Los beneficios descritos en el presente reglamento son exclusivamente aplicables al uso de las tarjetas de crédito, en todas sus modalidades o tipos, emitidas por la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia, para la vigencia de las tarjetas y en los términos y condiciones definidos para este producto financiero.

**Artículo 32. - Beneficiario.** El beneficiario final de los incentivos y premios que establezca la Cooperativa, en medio de sus programas de fidelización con las tarjetas de crédito, será el asociado tarjetahabiente.

**Artículo 33. - Clases de beneficios.** La Cooperativa podrá diseñar y establecer, para cada categoría de tarjetas, diversas formas de beneficios que podrán ser otorgados en puntos redimibles, millas acumulables y redimibles, descuentos en comisiones y tasas, acceso a servicios exclusivos, entrega de regalos y exención de cuotas de manejo.

**Parágrafo.** En todos los casos, será Coopprofesoresun la encargada de evaluar los segmentos, definir los perfiles y establecer los niveles de beneficio según la usabilidad de las tarjetas, de acuerdo con sus objetivos estratégicos.

**Artículo 34. - Acceso a beneficios.** Los conceptos de uso sobre los cuales tendrá acceso a los beneficios otorgados por la Cooperativa, según su plan de beneficios, al asociado serán: las compras presenciales y virtuales de bienes y servicios en establecimientos de comercio dentro y fuera del país. Se excluyen de estos los avances en efectivo, las compras de cartera, pagos de impuestos, refinanciamientos de saldos o utilidades mediante fraude o robo que afecten el cupo de la tarjeta, así como las reversiones o declinaciones de compras.

**Parágrafo.** El asociado perderá acceso a beneficios cuando su tarjeta de crédito resulte bloqueada por mora en el pago de una o más cuotas mensuales, en los términos definidos en el Estatuto de la Cooperativa.

**Artículo 35. - Redención de puntos o premios.** Los puntos acumulados en los planes diseñados por Coopprofesoresun para su producto de tarjetas de crédito, así como los premios ofrecidos por la usabilidad de estas, podrán ser redimidos por el tarjetahabiente en la Cooperativa o mediante los canales autorizados por esta, en los términos y condiciones diseñados para cada caso, evento o campaña dentro del plan de fidelización. En todos los casos, los beneficios otorgados por la Cooperativa, a través de su plan de fidelización con tarjeta de crédito son personales e intransferibles a terceros; los obsequios o regalos de artículos están sujetos a disponibilidad de inventario y no son negociables o canjeables por otros beneficios. No obstante, el asociado podrá cambiar sus puntos por millas de las aerolíneas con las cuales se tengan alianzas, bajo los términos y condiciones definidos por la Cooperativa.

**Artículo 36. - Condiciones para el beneficio.** El canje de puntos o acceso a beneficios, así como el otorgamiento de obsequios, derivados del plan de beneficios de la tarjeta de crédito de Coopprofesoresun está condicionado al cumplimiento de las cuotas de la tarjeta. Así, el tarjetahabiente deberá estar al día por todos los conceptos asociados con su tarjeta de crédito para acceder a los beneficios.

**Artículo 37. - Causales de pérdida de beneficios.** Son causales de pérdida de beneficios las siguientes: 1) la terminación del plan o campaña diseñada para tal fin; 2) la terminación del programa o convenio suscrito por la Cooperativa con proveedores de bienes y servicios; 3) el mal uso de la tarjeta de crédito por parte del tarjetahabiente que lleve a un bloqueo temporal o permanente; 4) el incumplimiento de las obligaciones por parte del asociado, en los términos del Estatuto de la Cooperativa y/o del presente Reglamento; 5) la terminación del contrato de tarjeta de crédito entre Coopprofesoresun y el asociado; 6) el fallecimiento del asociado o tarjetahabiente; en cuyo caso los puntos o beneficios acumulados no serán transferidos a beneficiario alguno ni entregados a los herederos; o 7) por la mora en el pago de la factura de la tarjeta de crédito.

**Artículo 38. - Vigencia del plan de fidelización.** La vigencia del plan de fidelización de a tarjeta de crédito de asociados tarjetahabientes de Coopprofesoresun está directamente relacionado con la vigencia de cada tarjeta de crédito y será renovables en las mismas condiciones de renovación de estas. La Cooperativa se reserva el derecho a dar por terminado cualquier tipo de campaña o plan de beneficios, si fuere necesario, de acuerdo con las circunstancias, para lo cual se compromete a informar previamente al asociado, con indicación de la fecha de finalización. Son canales oficialmente habilitados para la comunicación a los asociados su correo electrónico registrado en la Cooperativa, sus teléfonos celulares o cualquier otro canal autorizado por este y la página web de Coopprofesoresun.

## Capítulo Sexto Disposiciones Generales

**Artículo 39. – Pérdida de la calidad de asociado.** En el evento en que se cumpla cualquiera de las causales para perder la calidad de asociado previstas en el Estatuto de la Cooperativa, se producirá la terminación automática del derecho de uso de la tarjeta de

crédito, en consideración a que todo producto de crédito en la Cooperativa es exclusivo para asociados activos. Las utilizaciones que al momento de la pérdida de la calidad de asociados estén vigentes y causen saldo a su cargo serán liquidadas y facturadas bajo las mismas condiciones del contrato de tarjeta de crédito hasta la satisfacción total del saldo de la deuda.

**Artículo 40. - Compras con la tarjeta de crédito Coopprofesoresun.** El producto tarjeta de crédito de la Cooperativa de Profesores de la Universidad Nacional de Colombia, en los términos del presente reglamento, es un medio de pago con cargo a un cupo de crédito. En virtud de ello, la Cooperativa no es responsable de la transacción entre el tarjetahabiente y el establecimiento comercial por la entrega, calidad, cantidad, marca o especificaciones técnicas del producto o servicio adquirido por el usuario de la tarjeta, en virtud del principio de relatividad de los negocios jurídicos.

**Artículo 41. - Reversión o declinación de pagos.** Un tarjetahabiente podrá solicitar la reversión, anulación o declinación de una compra con su tarjeta de crédito cuando se cumpla alguna de las situaciones previstas en el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, aquella que la modifique, adicione o aclare y demás normatividad vigente que resulte aplicable. Para ello, deberá notificar la situación a la Cooperativa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el tarjetahabiente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Para ello, deberá informar fecha, valor de pago y datos del comercio en el que se realizó la transacción.

**Parágrafo.** Cuando el establecimiento de comercio rechace la reversión del pago producto de la compra y, producto de ello se derive una controversia con el tarjetahabiente, la Cooperativa mantendrá la facturación de la transacción hasta que el conflicto sea resuelto por autoridad judicial o administrativa competente. De igual modo, la Cooperativa podrá proceder a devolver la facturación a su estado original si, una vez realizada la reversión de la transacción con la tarjeta de crédito, alguna autoridad judicial o administrativa competente resolviere la controversia a favor del Comercio.

**Artículo 42.- Reclamación por contracargo o disputa de compra.** Cuando el asociado tarjetahabiente formule una reclamación de contracargo, objete o rechace transacciones cargadas a su tarjeta de crédito, la Cooperativa procesará la solicitud ante el Banco Coopcentral, el establecimiento de comercio donde se hubiese realizado el pago y el banco

adquirente. Para tal caso, la solución definitiva estará sujeta a los plazos previstos en los manuales operativos de la franquicia de tarjeta de crédito Visa. El asociado deberá continuar realizando los pagos de forma normal a su tarjeta mientras se resuelve la controversia y la Cooperativa mantendrá la facturación de la compra; una vez resuelto a favor del tarjetahabiente, la Cooperativa procederá a realizar el reembolso del valor pagado por el asociado y descargar la transacción; en caso contrario, se mantendrá la transacción en las condiciones originales.

**Artículo 43.- Responsable de la tarjeta de crédito.** Para todos los efectos, la persona responsable de la tarjeta de crédito Coopprofesoresun es el asociado tarjetahabiente, usuario de la tarjeta, quien deberá recibir y custodiar su tarjeta, así como vigilar que no sea usada por otras personas para actividades contrarias a lo señalado en este reglamento y en las normas legales sobre la materia. Desde la confirmación de recibido y la activación de la tarjeta de crédito, el asociado se hace responsable único por su manejo y conservación; si, por algún motivo, el material plástico, el chip o alguna parte de esta resultare dañada, el asociado podrá solicitar su reemplazo a la Cooperativa, sin cargo alguno por el primer reemplazo, los gastos que se generen a partir del segundo reemplazo serán asumidos por el tarjetahabiente.

**Artículo 44.- Extractos.** La Cooperativa emitirá de manera mensual, según la fecha de corte de facturación, un extracto de cuenta de la tarjeta de crédito. En este documento se informará el detalle de los datos del tarjetahabiente, de la cuenta y la fecha de corte de la información; así mismo, cada una de las utilidades de la tarjeta, con indicación de la fecha de transacción, la descripción de la operación, el valor de la transacción, el número de cuotas diferidas, el valor de los intereses, el saldo a diferir y la tasa de interés de la transacción. De otra parte, el extracto revelará un resumen de las operaciones con saldo anterior, valor total cargado en el mes y el valor mínimo a pagar por el mes correspondiente. La Cooperativa enviará los extractos de tarjeta de crédito a la dirección de correo física del asociado o, a su correo electrónico, registrado en la base de datos de esta Entidad. De igual modo, el tarjetahabiente podrá consultar sus extractos a través de la página web, en el portal de la tarjeta de crédito de Coopprofesoresun.

**Parágrafo.** Si por alguna circunstancia el asociado no pudiera recibir el extracto o no obtenerlo de forma electrónica, a través de los medios dispuestos por la Cooperativa, deberá informar vía correo electrónico desde su cuenta oficial a la Entidad, de manera que se subsane el inconveniente de forma oportuna. La falta del extracto no exime al

tarjetahabiente de su obligación de pagar oportunamente su factura de tarjeta de crédito mensual.

**Artículo 45.- Servicios directos y complementarios.** La administración de la tarjeta de crédito es una actividad que reviste complejidades en todas las etapas de su proceso. Es por ello por lo que la Cooperativa debe mantener un estricto cuidado en cada uno de los pasos de su administración para el bienestar de sus asociados. En consecuencia, la Cooperativa se reserva el derecho, de acuerdo con su evaluación financiera, de cobrar unas tarifas o comisiones por el servicio prestado. Estos cobros podrán efectuarse, según el segmento y la categoría de tarjeta, por: la emisión y activación de la tarjeta de crédito en el sistema de información, cuota de manejo o administración, la reposición o reexpedición del plástico, comisiones por servicios, la declinación de transacciones, seguros de tarjeta y de vida deudor del asociado y, en general cualquier otro servicio complementario y requerido para el buen funcionamiento del producto. La Cooperativa informará al tarjetahabiente de la decisión de cobrar o no estos servicios y, de igual manera, será informado a través de los medios de divulgación dispuestos por la Cooperativa para tal fin.

El tarjetahabiente autoriza a la Cooperativa para que en caso de reexpedición, renovación o reposición, la Cooperativa pueda compartir los datos de la tarjeta de crédito (número de la tarjeta y fecha de vencimiento) con las franquicias operadoras de la tarjeta para que actualicen los registros que previamente hubiere autorizado a los comercios, asociados al número de la tarjeta anterior.

**Artículo 46.- Terminación del contrato de tarjeta de crédito por el asociado.** El asociado tarjetahabiente podrá dar por terminado su contrato de tarjeta de crédito con Coopprofesoresun en el momento que desee. Para ello, bastará con que se presente en la oficina de la Cooperativa portando el plástico y su documento de identidad o, a través de los medios dispuestos para ello (página web, portal transaccional o App) La Cooperativa podrá exigir el pago de los saldos insolutos de la deuda, junto con los intereses de plazo a la fecha del retiro o, en caso de que la devolución de la tarjeta no esté acompañada de un retiro voluntario de la Cooperativa, se podrá realizar un estudio de crédito de consumo ordinario, de inversión libre, para recoger el saldo de la obligación.

**Artículo 47.- Terminación del contrato de tarjeta de crédito por Coopprofesoresun.** La Cooperativa podrá declarar extinguido el plazo de la obligación derivada de la tarjeta de crédito y exigir anticipadamente el pago de los saldos insolutos de esta, junto con los valores

los valores derivados de su utilización, sin que medie para ello intervención judicial o extrajudicial en los siguientes eventos: 1) mora en el pago de una o más de las cuotas mensuales de la tarjeta de crédito y/o el incumplimiento de otra obligación a favor de la Cooperativa, como deudor principal o solidario; 2) el incumplimiento de obligaciones inherentes al asociado, de acuerdo con el Estatuto de la Cooperativa y el presente reglamento; 3) el incumplimiento del pago por otros conceptos de servicios no financieros; 4) por uso inadecuado de la tarjeta de crédito, que ponga en riesgo moral, reputacional o económico a la Cooperativa; 5) cuando por alguna circunstancia el asociado fuera vinculado a un proceso penal o a las listas de control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, o fuera señalado, de manera pública o judicial, como sospechoso de autoría o participación en actividades ilegales, relacionadas con el lavado de activos o la financiación del terrorismo, o hubiera sido condenado por la comisión de cualquier delito o fuere declarado bajo interdicción por autoridad competente; 6) que su historial crediticio reportado en centrales de información financiera reflejen un riesgo altamente potencial de incumplimiento, o su respaldo patrimonial se vea severamente deteriorado con respecto al que tenía al momento de la aprobación de su cupo de crédito; 7) Persecución judicial, embargo u otra medida cautelar o liquidación patrimonial 8) por error operativo comprobado sobre el cual el asociado busque obtener ventaja económica en detrimento de la Cooperativa; 9) la muerte o incapacidad total y permanente del asociado; 10) por la disolución de la persona jurídica; 11) cuando se demuestre que el asociado suministró información falsa, alterada o inexacta para su vinculación y/o otorgamiento de la tarjeta de crédito o cualquier otro producto o servicio de la Cooperativa.

**Parágrafo.** Cuando alguno de los eventos señalados en el artículo anterior esté directamente relacionados con la mora o el incumplimiento económico de las obligaciones del asociado, la Cooperativa evaluará mantener el sistema de pagos de las cuotas de tarjeta de crédito en las condiciones en que se encontraban antes de ser evidenciado el evento causante. Para ello, la Cooperativa informará previamente al asociado de tal circunstancia.

**Artículo 48.- Seguro de vida deudores.** Mediante la aceptación de la tarjeta de crédito de Coopprofesoresun, el asociado tarjetahabiente acepta que la Cooperativa tiene contratada una póliza de seguros colectiva que ampara la vida de los deudores de cupos de crédito, mediante la tarjeta de la franquicia *Visa*. Esta póliza ampara el riesgo de muerte o incapacidad total permanente del tarjetahabiente deudor, como interés asegurable para la Cooperativa. En tal sentido, la Cooperativa facturará el costo de la prima al asociado y será

incluido en el extracto de la tarjeta de crédito, sin distingo de su uso; se excluyen de esta póliza los cupos amparados o compartidos con el Tarjetahabiente principal.

**Artículo 49.- Gastos de cobranza.** En caso de cobro prejudicial o judicial serán de cargo del tarjetahabiente todos los gastos originados en el proceso de cobranza y honorarios que se causen para su recaudo.

**Artículo 50.- Autorización para consulta y reporte a centrales de riesgo.** El tarjetahabiente autoriza a la Cooperativa y/o a quien en el futuro ostente la calidad de acreedor de la obligación por él contraída con la Cooperativa para que, con fines estadísticos, de control, supervisión, desarrollo de herramientas que prevengan el fraude y de conocimiento de su comportamiento financiero y crediticio por parte de los Usuarios de la información señalados en la ley que resulte aplicable en dicha materia. Así mismo, el tarjetahabiente autoriza que se consulte y reporte la información comercial a las centrales de información financiera y crediticia que operan en Colombia, al momento del nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de la obligación contraída con la Cooperativa, así como de obtener las referencias comerciales y/o familiares necesarias que permitan a la Cooperativa tener un conocimiento adecuado sobre su comportamiento en el desarrollo de las relaciones financieras, comerciales y/o de servicios que haya adquirido el tarjetahabiente.

## Capítulo Séptimo Actualizaciones y Modificaciones

**Artículo 51.- Actualizaciones.** En cualquier momento y sin previo aviso al asociado, la Cooperativa podrá realizar actualizaciones al reglamento de tarjeta de crédito, siempre que no afecte la relación contractual en: monto de los cupos y condiciones financieras para este. En todo caso, dará aviso con posterioridad a través de los medios dispuestos para ello, en concordancia con lo señalado en este reglamento.

**Parágrafo.** El asociado titular, tarjetahabiente, podrá manifestar su desacuerdo con la modificación, mediante escrito y por medio de los canales dispuestos para las Preguntas, Quejas, Reclamaciones y Solicitudes, PQRS, de la Cooperativa, dentro del plazo señalado para el inicio de vigencia de la modificación; en su desacuerdo podrá solicitar la terminación del uso de la tarjeta de crédito, argumentado en su desacuerdo, sin que con ello se produzca penalización o cargos adicionales por este evento. La falta de manifestación en contrario o

la utilización de la tarjeta por parte del tarjetahabiente será una clara señal de su aceptación incondicional a las modificaciones o actualizaciones realizadas al presente reglamento.

**Artículo 52.- vigencia y derogatorias.** esta resolución rige a partir de la fecha de aprobación por parte del Consejo de Administración y deroga todas aquellas disposiciones y normas que le sean contrarias.

El presente reglamento fue aprobado en reunión ordinaria del Consejo de Administración, realizada el día veintiocho (28) de agosto de dos mil veinticinco (2025), según consta en el acta 957 del Consejo de Administración.

En constancia de ello, se firma por:

*(Original firmado electrónicamente)*  
**JUAN MANUEL ARTEAGA DIAZ**  
Presidente del Consejo de Administración

*(Original firmado electrónicamente)*  
**NELSON DOMINGO DUEÑAS PINTO**  
Secretario del Consejo de Administración

### CONTROL DE MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

<b>FECHA</b> <i>dd/mm/aa</i>	<b>ACTA N°</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN - CITAR LOS ARTÍCULOS MODIFICADOS-</b>
28/08/2025	957	1	Por medio del cual se expide el Reglamento de Tarjeta de Crédito aplicable a los asociados de la Cooperativa y se dictan otras disposiciones para su implementación y cumplimiento.
<b>APROBÓ</b>	<b>Consejo de Administración</b>		