

# REGLAMENTO TARJETA INTEGRAL

**1. Naturaleza De La Tarjeta INTEGRAL.** Es una tarjeta débito/crédito de carácter personal e intransferible que faculta a su titular para que pueda hacer compras en diferentes establecimientos de comercio, consultar su saldo, hacer retiros en efectivo de su cuenta de Ahorros a la Vista o de su Cupo de Crédito Rotativo, hasta por el valor máximo definido por INTEGRAL Asociación Mutual en el documento Condiciones y Tarifas publicado en la página web [www.integralmutual.com](http://www.integralmutual.com); valor que podrá retirar en oficinas y cajeros electrónicos de todas las redes, en los datafonos y cajeros de la Red Coopcentral, y cualquier otro canal transaccional que INTEGRAL Asociación Mutual tenga establecido o llegare a establecer en el futuro para el efecto. **2. Solicitud Tarjeta INTEGRAL.** EL Asociado podrá solicitar esta tarjeta con la apertura de la cuenta de Ahorros a la Vista en INTEGRAL Asociación Mutual. Al momento de la entrega, la tarjeta estará inactiva y se brindará la información necesaria para que antes de la primera operación, se active y se cambie la clave. **3. Declaración De Recepción De Información.** El Asociado manifiesta que: **a)** Ha recibido la Tarjeta INTEGRAL en condiciones óptimas, **b)** Ha ingresado el NIP (Clave de identificación personal) en condiciones seguras y que solamente él ha tenido acceso a esa información. **c)** que al recibir tarjeta se obliga a firmarla inmediatamente, por tanto, asume el riesgo por cualquier uso indebido. **4. Custodia de la Tarjeta.** Recibir la tarjeta implica la obligación de custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de la misma y por lo tanto el Asociado asume ante INTEGRAL Asociación Mutual, COOPCENTRAL y ante terceros, la responsabilidad por cualquier uso indebido que se haga a causa del descuido en la obligación de custodia que asume. Todo uso de la Tarjeta INTEGRAL impone al Asociado la obligación de exhibirla, de identificarse plenamente, de sujetarse a los trámites y procedimientos vigentes, de firmar si fuere el caso los documentos y títulos en presencia del funcionario correspondiente o del establecimiento respectivo, de guardar reserva absoluta sobre los informes, claves, procedimientos, etc. que tenga conocimiento de la tarjeta. **5. Pérdida De La Tarjeta INTEGRAL.** En caso de pérdida o hurto de la tarjeta el Asociado se compromete a formular denuncia penal y notificar o bloquear inmediatamente por la vía más rápida y por escrito tal hecho a INTEGRAL Asociación Mutual, para que ésta, en forma oportuna a través de VISIONAMOS pueda tomar las medidas convenientes y, de ser el caso, reexpedir nuevamente la tarjeta con el cobro indicado en el documento Condiciones y Tarifas dada a conocer al Asociado. De no hacerlo, el Asociado responderá por todos los perjuicios causados por cualquier demora en la notificación, o por los pagos indebidos que se efectúen mediante la utilización de esta tarjeta. **6. Disponibilidad De Recursos.** La disponibilidad de dinero del Asociado para efectuar retiros diarios utilizando la Tarjeta INTEGRAL, se limita al monto que INTEGRAL Asociación Mutual relacione en el documento Condiciones y Tarifas. El saldo de la cuenta de ahorros luego de utilizar los servicios no podrá ser inferior al que INTEGRAL Asociación Mutual determine. **7. Condiciones Para Efectuar Retiros y/o Utilizaciones.** Para retiros de fondos, consulta de saldos y transferencias a través de cualquiera de las oficinas de la Red Coopcentral, el Asociado utilizará su clave secreta con la Tarjeta INTEGRAL, previa presentación de su documento de identificación personal; una vez se efectúe la transacción, deberá firmar el respectivo comprobante de la transacción realizada. Para retiros de fondos de la cuenta de ahorros se recomienda usar preferiblemente los cajeros automáticos de la Red Coopcentral (Cajeros Servibanca) para evitar cobros adicionales de comisiones, al realizar los retiros por otra red bancaria. **8. Conversión De Dinero a Moneda Extranjera.** El Asociado acepta que las utilizaciones internacionales de dinero por medio de la Tarjeta INTEGRAL se convertirán a dólares de los Estados Unidos de América, independientemente de la misma moneda en que se realicen y que la cantidad de dólares resultantes de esta conversión se convertirán a su vez a pesos colombianos, utilizando la tasa representativa del mercado reportada por la franquicia a la fecha de la compensación. **9. Obligaciones Del Asociado.** El Asociado se obliga a no acceder, ni intervenir en el funcionamiento, ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento que VISIONAMOS y/o CREDIBANCO y/o VISA INTERNACIONAL, con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice o posea a efecto de llevar a cabo la prestación de sus servicios en cualquier red informática, como también se obliga a no acceder, ni usar o disponer indebidamente o sin autorización de VISIONAMOS y/o CREDIBANCO y/o VISA INTERNACIONAL, los datos o la información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, etc. Son de cargo exclusivo del Asociado los perjuicios que se acusen por la contravención de lo dispuesto en la presente cláusula y en tal sentido asume frente a INTEGRAL Asociación Mutual, VISIONAMOS, VISA, COOPCENTRAL y a terceros, la responsabilidad que del incumplimiento de la misma se derive. Toda operación activa o pasiva que aparezca en los registros de INTEGRAL Asociación Mutual, efectuada por solicitud verbal o con base en la tarjeta o clave, el Asociado declara

## REGLAMENTO TARJETA INTEGRAL

expresamente que fue realizada por él y bajo su total responsabilidad, de tal suerte que además de comprometerse a su pago, asume integralmente todos sus riesgos y, en consecuencia, no podrá formular a COOPCENTRAL y/o INTEGRAL Asociación Mutual, reclamo alguno al respecto. **10. Autorizaciones Del Asociado.** El Asociado concede las siguientes autorizaciones irrevocablemente a INTEGRAL Asociación Mutual, y/o COOPCENTRAL: **a)** Para que los establecimientos bancarios del sistema, así como los establecimientos afiliados, con sujeción a las normas que se impartan, puedan retener la tarjeta, **b)** para llenar los espacios que queden en blanco en los comprobantes de venta o facturas que firme, **c)** para endosar o ceder los comprobantes de venta, **d)** remitir a INTEGRAL Asociación Mutual la información de movimientos de su tarjeta con el fin de que sea afectado su saldo en la cuenta de ahorros asociada a la tarjeta, **e)** para consultar, suministrar, actualizar con carácter permanente su endeudamiento directo o indirecto con el sistema financiero, ante la Asociación Bancaria de Colombia, Covinoc, Datacrédito, Cifin, Fenalsistemas, Ascredibanco, o cualquier otra entidad similar o que en un futuro se establezca tenga por objeto la recopilación, procesamiento y consulta de información, mediante el sistema de teleproceso o cualquier otro existente. **f)** obtener de las fuentes que considere pertinentes la información comercial disponible y referencias relacionadas con su persona, manejo de cuentas corrientes, ahorros, depósitos en instituciones financieras, tarjeta de crédito, su comportamiento comercial y, en general, del cumplimiento y manejo de los créditos y obligaciones por él contraídas. Por lo tanto, exonera de toda responsabilidad, por la inclusión de tales datos a INTEGRAL Asociación Mutual, así como la entidad que produzca el correspondiente archivo. Cualquier inexactitud de la información suministrada será causal para que INTEGRAL Asociación Mutual archive la solicitud. **11. Manejo De Información Personal.** El Asociado autoriza voluntaria e irrevocablemente a INTEGRAL Asociación Mutual y/o VISIONAMOS para enviar mensajes relativos a su relación, al terminal móvil/fijo de telecomunicaciones y a la dirección electrónica reportados como de su uso y propiedad. Así mismo, autoriza a INTEGRAL Asociación Mutual y/o VISIONAMOS para que le informe por los medios a su alcance, las operaciones que revistan algún riesgo o que a su criterio deban de ser confirmadas. **12. Límite Máximo De Transacciones Diarias.** El Asociado no podrá exceder, en ningún caso, el saldo diario de su cuenta o el cupo máximo asignado para compras o retiros definidos en el documento Condiciones y Tarifas; si éste es superior al saldo disponible y se hace uso de éste, además de constituir una apropiación indebida, habrá lugar a la cancelación de la tarjeta y a exigir por parte de INTEGRAL Asociación Mutual el pago inmediato de las sumas pendientes, sin perjuicio de las acciones legales, investigación y sanciones establecidas por las autoridades competentes. **13. Clave Secreta.** Para que el Asociado pueda usar los servicios de tarjeta débito que se prestan a través de la Tarjeta INTEGRAL, se requiere de una clave secreta que será asignada por el Asociado; este número es confidencial por lo que el Asociado debe mantenerlo en absoluta reserva. el Asociado es responsable de la conservación de la tarjeta y de la reserva de su clave. La Tarjeta INTEGRAL es personal e intransferible. Teniendo en cuenta que la entrega de la tarjeta la hace INTEGRAL Asociación Mutual en consideración a las condiciones personales del Asociado, éste no podrá cederla por ningún motivo ni hacerse sustituir por un tercero en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones. **14. Responsabilidad No Atribuible.** **a)** INTEGRAL Asociación Mutual no asume responsabilidad por causas no atribuibles a ella, en caso de que cualquier establecimiento afiliado rehúse admitir el uso de la tarjeta; tampoco será responsable de la calidad, cantidad, marca o cualesquiera otros aspectos de las mercancías o servicios que adquiera y obtenga el Asociado con la Tarjeta INTEGRAL, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente con el proveedor o establecimiento afiliado. **b)** En virtud del presente reglamento, no se crea una relación contractual entre el Asociado y/o COOPCENTRAL y/o VISIONAMOS, quien solo actúa como agente de pago de INTEGRAL Asociación Mutual. Por tal motivo, cualquier reclamación respecto del uso de la tarjeta, deberá hacerla el Asociado directamente a INTEGRAL Asociación Mutual. COOPCENTRAL y/o VISIONAMOS no son responsables frente a la relación comercial entre el Asociado y INTEGRAL Asociación Mutual, especialmente a los contratos de depósitos de cuenta de ahorros que hayan celebrado o llegaren a celebrar dichas partes. el Asociado se obliga a mantener indemne a COOPCENTRAL y/o VISIONAMOS ante cualquier acción, sanción, reclamación, condena etc., por tales conceptos. INTEGRAL Asociación Mutual, VISIONAMOS y/o COOPCENTRAL no asumen responsabilidad en caso de que cualquier establecimiento afiliado rehúse admitir el uso de la tarjeta y tampoco será responsable de la calidad, cantidad, marca o cualesquiera otros aspectos de las mercancías o servicios que adquiera con la tarjeta, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente con el proveedor o establecimiento. **15. Tarifas y Comisiones.** **a)** Con la solicitud y aceptación de la Tarjeta INTEGRAL por parte del Asociado, INTEGRAL Asociación Mutual tendrá derecho a cobrar los valores definidos en el documento Condiciones y Tarifas. Las tarifas

## REGLAMENTO TARJETA INTEGRAL

le serán informadas al Asociado por distintos medios al momento de solicitar la tarjeta y cuando sean modificadas. En ningún caso habrá lugar a devolución de la suma cobrada por la tarjeta. **b)** Desde ahora el Asociado manifiesta que se compromete a pagar las tarifas que se señalen como cuota de manejo, comisiones y prestación de servicios a través de la Tarjeta INTEGRAL y otros canales, autorizando cargar su costo a la cuenta de ahorros vinculada a la tarjeta, facultando a INTEGRAL Asociación Mutual para que compense los saldos a pagar a su cargo, con los depósitos que tenga en cualquiera de sus productos de ahorro en INTEGRAL Asociación Mutual o por ventanilla. **16. Vigencia y Terminación.** INTEGRAL Asociación Mutual y el Asociado se reservan el derecho de anticipar el vencimiento de la Tarjeta INTEGRAL en cualquier momento, dando aviso por escrito con cinco (5) días de anticipación. Vencido este plazo, el Asociado deberá proceder con la devolución o destrucción del plástico. No obstante, INTEGRAL Asociación Mutual puede dar por cancelada la tarjeta de manera anticipada en los siguientes eventos: **a)** Por incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente reglamento; **b)** si se emplea la tarjeta en cuantías superiores o para fines distintos a los autorizados; **c)** por muerte del Asociado; **d)** cuando haya mora reiterada en el pago de sus obligaciones o exista una causal objetiva para ello. **17. Seguridad Del Portal Transaccional.** En caso de que INTEGRAL Asociación Mutual llegare a habilitar el Portal Transaccional por internet (computadores) y Banca Móvil (dispositivo móvil) para el uso exclusivo de los Asociados con Tarjeta INTEGRAL, el Asociado se obliga a realizar transacciones a través de internet, únicamente desde equipos móviles o computadores que sean de uso personal, ya que declara conocer que la clave y elementos para acceder al servicio, se podrían ver comprometidos por violación del deber de custodia a su cargo. En caso de vulneración de la seguridad y confidencialidad de los elementos para manejar el servicio por cualquier causa, asumirá como propias las transacciones realizadas con el uso de dichos elementos, todo de acuerdo con lo estipulado en el presente reglamento. **18. Objeto Del Crédito Rotativo Con La Tarjeta INTEGRAL.** Tiene como objeto, permitir al Asociado de INTEGRAL Asociación Mutual, disponer de un cupo de crédito de libre destinación, de utilización inmediata total o parcial, a través del uso de la Tarjeta INTEGRAL. **19. Garantía.** El crédito rotativo se garantizará mediante la suscripción por parte del Asociado de un pagaré en blanco y la respectiva carta de instrucciones. **20. Aprobación y Cupo De Crédito.** El Asociado podrá solicitar este producto cumpliendo con las condiciones definidas en el Reglamento de Crédito de INTEGRAL Asociación Mutual, la cual se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud de cupo de crédito rotativo. Así mismo, determinará el monto o cupo autorizado al Asociado. **21. Intereses y Seguros.** El Asociado acepta en cuanto a intereses corrientes y de mora, las tasas que para el efecto apruebe la Junta Directiva de INTEGRAL Asociación Mutual, siempre dentro de los límites legales y de acuerdo con los procedimientos establecidos por las autoridades competentes. La tasa de seguro podrá modificarse por preexistencias no declaradas, cambios en las condiciones iniciales de la asignación de crédito, edad avanzada y/o cualquier otra condición que afecte la tasa de asegurabilidad. **22. Uso Cupo Rotativo.** El Asociado con cupo, podrá efectuar avances de dinero en efectivo, hasta por el monto disponible en el cupo. Los avances en efectivo, podrán ser solicitados en cualquiera de las oficinas o de los cajeros electrónicos aliados a la RED COOPCENTRAL, que permita el acceso con la Tarjeta INTEGRAL, hasta por el monto diario máximo permitido. El pago de estos avances se deberá realizar dentro del plazo indicado en el estado de cuenta del Asociado. Mediante la presentación de la Tarjeta INTEGRAL con cupo de crédito, el Asociado podrá adquirir bienes o servicios, firmando los comprobantes respectivos o por otros medios en establecimientos de comercio afiliados a las redes financieras autorizadas. La responsabilidad por la cantidad, calidad, material o cualquier otro aspecto de la mercancía o servicio que adquiera el Asociado con la tarjeta, estará a cargo del proveedor sin mediación o intermediación de INTEGRAL Asociación Mutual. **23. Vigencia Del Cupo Rotativo.** El cupo tendrá una vigencia indefinida, sujeto a evaluación del manejo que le haya dado al producto y a la capacidad de pago del Asociado. **24. Plazo.** El plazo máximo para el pago de la obligación, será el aprobado por la Junta Directiva en los parámetros establecidos según el Reglamento de Crédito. **25. Pago De La Obligación.** El Asociado con cupo se obliga a pagar la cantidad mínima por capital, intereses y otros gastos, indicados en el estado de cuenta, dentro del plazo y las condiciones establecidas por INTEGRAL Asociación Mutual. En todo caso, el Asociado podrá efectuar abonos extraordinarios por cualquier suma, sin sanción alguna. Los pagos podrán realizarse así: ser debitados automáticamente de la cuenta de Ahorros a la Vista, las oficinas de la red COOPCENTRAL a nivel Nacional, o a través de otros medios de pago que establezca INTEGRAL Asociación Mutual. **26. Aumento o Disminución Del Cupo.** INTEGRAL Asociación Mutual se reserva el derecho para aumentar o disminuir el cupo inicialmente asignado al Asociado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Crédito. **27. Bloqueo De Cupo.** Las utilidades de cupo serán bloqueadas automáticamente

## REGLAMENTO TARJETA INTEGRAL

por el sistema cuando el Asociado presente una mora de 5 días después de la fecha de pago. Este cupo sólo se volverá a activar cuando el asociado haga el pago total del valor vencido sin que supere 60 días de mora. El Asociado acepta las condiciones de tasa de interés remuneratorio o de plazo, el monto de las comisiones, el costo de reposición de la tarjeta en caso de extravío y cualquier otra comisión o gasto necesario para la prestación del servicio, señalados por INTEGRAL Asociación Mutual, de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes. **28. Cancelación Del Cupo De Crédito Rotativo.** INTEGRAL Asociación Mutual procederá a la cancelación del cupo de crédito rotativo en los siguientes eventos: **a)** Por solicitud del Asociado, caso en el cual éste deberá cancelar a INTEGRAL Asociación Mutual el saldo total de la deuda; **b)** por fallecimiento o incapacidad permanente del Asociado; **c)** cuando presente mora superior a 60 días en el pago de los compromisos, o incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente reglamento; **d)** por señalamiento público o judicial del Asociado 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; **e)** a criterio de INTEGRAL Asociación Mutual en cualquier momento, evento en el cual se le informará por escrito al Asociado y podrá exigir el pago inmediato de las sumas pendientes conforme a la ley. **29. Obligaciones Del Asociado.** El Asociado al tomar el crédito rotativo adquiere las siguientes obligaciones: **a)** Registrar en INTEGRAL Asociación Mutual durante la vigencia del crédito rotativo, cualquier cambio en su domicilio, dirección o teléfono, cambio o retiro del empleo y actualizar la dirección y teléfono de este, todo ello dentro de los diez (10) días siguientes a la ocurrencia del cambio respectivo. La información deberá ser notificada por escrito a la oficina de INTEGRAL Asociación Mutual, a través de la cual solicitó el crédito rotativo; **b)** no revelar la clave de la tarjeta débito/crédito asignada para el manejo de su cuenta de ahorros, ni autorizar a terceros para solicitar desembolsos del crédito rotativo en virtud de esta obligación, el Asociado se hace responsable ante INTEGRAL Asociación Mutual, 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 los desembolsos producto del crédito rotativo; **d)** realizar el pago de las cuotas dentro de los términos establecidos por INTEGRAL Asociación Mutual o mantener saldo disponible suficiente en la cuenta de ahorros para realizar el débito automático de las cuotas correspondientes de acuerdo con lo informado en los extractos. **Nota:** El no recibir el extracto de cuenta en físico, no exime al asociado de cumplir con el pago de la obligación de manera oportuna; **e)** actualizar anualmente la información que le solicite INTEGRAL Asociación Mutual; **f)** dar aviso oportuno a INTEGRAL Asociación Mutual de cualquier situación o problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago de la obligación. **30. Direcciones De Contacto.** El Asociado registrará la dirección de residencia, teléfonos y correo electrónico en la apertura de la cuenta de ahorros o del cupo de crédito rotativo; a estas direcciones se enviarán las notificaciones, correspondencia, o avisos a que hubiere lugar, comprometiéndose además a dar aviso con antelación de todo cambio que se presente al respecto. **31. Cobranza.** En caso de cobro pre-jurídico o jurídico todos los gastos generados como pago de honorarios, costas judiciales y demás, serán cancelados por el Asociado. **32. Obligaciones De INTEGRAL Asociación Mutual.** **a)** De forma previa a la entrega de la tarjeta, INTEGRAL Asociación Mutual informará al Asociado los procedimientos que debe realizar cuando ocurran eventos de pérdida o hurto, bloqueo, cancelación, etc. **b)** INTEGRAL Asociación Mutual guardará total reserva de toda la información personal y financiera suministrada por el Asociado. **c)** Para consultar el estado de cuenta, INTEGRAL Asociación Mutual pondrá a disposición del Asociado la App y el Portal Transaccional de la página web [www.integralmutual.com](http://www.integralmutual.com), donde podrá ver la siguiente información: monto del pago total, pago mínimo, intereses corrientes, mora y otros cargos; además, la fecha de pago según el corte que previamente se le ha asignado. **33. Fecha De Corte.** La fecha límite de pago y de corte del cupo rotativo, será el día 5 o 20 o 30 de cada mes, de acuerdo a la fecha de pago que tenga el Asociado. Cuando el pago sea efectuado posterior a la fecha límite definida, se cobrará intereses de mora generados desde la fecha límite a la tasa máxima de usura autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia. **34. Modificación al Reglamento.** INTEGRAL Asociación Mutual puede cancelar, bloquear, retirar, discontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este contrato, lo mismo que los privilegios y condiciones de uso de la tarjeta, mediante aviso dado en tal sentido por carta o cualquier otro medio idóneo, y si pasados cinco (5) días de anunciada la modificación el Asociado no se presentare a cancelar la tarjeta, se entenderá que acepta incondicionalmente las modificaciones introducidas. Cualquier modificación al presente Reglamento, se le comunicará al Asociado por los medios autorizados, o a través de publicaciones en la página web [www.integralmutual.com](http://www.integralmutual.com). **35. Quejas o Reclamos.** El Asociado manifiesta

## REGLAMENTO TARJETA INTEGRAL

expresamente que INTEGRAL Asociación Mutual le ha dado a conocer los canales habilitados para efectos de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o para el bloqueo de la tarjeta, por medio de la página web [www.integralmutual.com](http://www.integralmutual.com) o a través de la línea de atención, el cual acepta conocer, exonerando de responsabilidad a VISIONAMOS y/o a INTEGRAL Asociación Mutual en el evento en que no pueda realizar operaciones por fallas en fluido eléctrico, agotamiento de efectivo, o caída del servicio, así como por los actos o hechos delictivos que puedan ocurrir durante la operación en cajeros automáticos u otro canal habilitado. **36. Declaraciones del Asociado. a)** El Asociado declara que el contenido íntegro del presente contrato fue leído, explicado, conocido, comprendido e informado y que estuvo a disposición del Asociado de forma oportuna, y que continuará a su disposición; **b)** El Asociado manifiesta que conoce, entiende y acepta sus deberes, obligaciones, riesgos, derechos, los costos y gastos inherentes al producto, y sus consecuencias legales. El Asociado manifiesta que actúa por cuenta, riesgo e iniciativa propia y que las decisiones que ha tomado fueron revisadas, y por lo tanto, conoce los alcances y consecuencias de tomar este producto; **c)** El Asociado se obliga a cumplir con todas las normas y reglamentos de INTEGRAL Asociación Mutual que por la naturaleza de sus actividades les sean aplicables y estén obligados a cumplir.

El presente reglamento fue aprobado por la Junta Directiva de INTEGRAL - Asociación Mutual, en reunión ordinaria celebrada el día 26 de septiembre de 2025, según consta en el Acta No. 053. Entra en vigor de manera inmediata y su aprobación deroga el anterior, y cualquier otra política existente sobre el asunto.

---

**MARIO ANDRES SANTA FORERO**

Presidente Junta Directiva

---

**CAMILO A. OSSA OROZCO**

Secretario