



La diferencia
está en **confiar**



La diferencia está
en que aquí te asesoramos con la verdad
y te ayudamos a encontrar **la mejor**
opción de ahorro y crédito.

La diferencia está
en el brillo de los ojos
de nuestros asociados





En Confiar

tro
mundo es
posible



Somos con el otro



Por naturaleza los seres humanos somos sociables, en su mayoría habitamos espacios en comunidad y eso implica que reconocemos la importancia del otro en nuestras vidas. La convivencia nos ha permitido identificar intereses y necesidades comunes que requieren ser atendidas, pero en su búsqueda también hemos descubierto que solos no es posible y que juntos es más fácil.

Es ahí donde el modelo cooperativo muestra un camino de reciprocidad, ayuda mutua, autogestión, equidad y solidaridad en el que lo principal es el bien común.

En una cooperativa nos unimos voluntariamente para atender nuestras necesidades comunes y aspiraciones económicas, sociales y culturales, por medio de una empresa de economía solidaria que nos pertenece a todos y que es democráticamente controlada.

Esta cartilla tiene como objetivo contribuir a la educación asociativa y financiera de nuestros asociados y ahorradores, clientes y usuarios. Cuenta con información muy útil que busca el uso fácil y seguro de los productos y servicios de la cooperativa, y es un instrumento que facilita la aplicación de los Derechos y deberes del consumidor financiero. Los invitamos a consultarla.



¿Quién es **CONFIAR?**



Es una plataforma solidaria que desarrolla integralmente y con un profundo sentido social y humano, procesos de ahorro y crédito que apoyan la transformación de los territorios en los que hace presencia y que están encaminados a cooperativizar para el bienvivir.

El portafolio de la cooperativa está caracterizado por un alto nivel de calidad en los servicios a la altura de las entidades del sector bancario y con una diferencia relevante de costos mediante tasas y tarifas justas, además de contar con la naturaleza cooperativa que permite la redistribución de los excedentes en beneficios para la base social, todo enmarcado en el concepto de transferencia solidaria.



1. Sentido asociativo

1.1 ¿Qué es una cooperativa?

Es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para resolver necesidades comunes y atender aspiraciones económicas, sociales y culturales, por medio de una empresa de economía solidaria de propiedad conjunta, que es democráticamente controlada. En una cooperativa lo principal es el bien común, y en ella, todos ponen y todos disfrutan de los beneficios.

» [Conoce más aquí](#) «

1.2 ¿Qué significa ser asociado de Confiar?

Los asociados son los dueños y gestores de la cooperativa, quienes deciden vincularse de manera libre y voluntaria y que a través de la inversión que periódicamente realizan al patrimonio, llamada aportes sociales, se convierten en copropietarios de Confiar, disfrutan de sus beneficios y participan democráticamente de las decisiones que orientan los destinos de la organización. Los asociados tienen derechos, servicios y beneficios que les ofrece la cooperativa, tales como productos de ahorro y crédito con facilidad de acceso, tasas preferenciales, programas especiales de cultura, educación, recreación, previsión, entre otros que podrán disfrutar siempre que cumplan con sus deberes, que se encuentran consignados en los Estatutos.

1.3 ¿Qué significa ser ahorrador o cliente de Confiar?

Los ahorradores o clientes son aquellas personas que tienen en la cooperativa productos de ahorro o utilizan alguno de los servicios ofrecidos por Confiar, sin convertirse en dueños, y por tanto no participan de la toma de decisiones y no disfrutan de manera integral del programa de beneficios.

Tanto los asociados como los ahorradores y clientes en general tienen derechos y deberes al interior de la cooperativa, que se encuentran disponibles para su consulta.

» [Conócelos aquí](#) «

1.4 ¿Qué son los aportes sociales?

Son la inversión que cada asociado realiza periódicamente con el objetivo de disfrutar de los beneficios que brinda la cooperativa y apoyar el proyecto solidario en el que Confiar puede crecer. Al hacerlo, se brindaran mejores servicios y beneficios en cada uno de los territorios.

Se canalizan a través de una cuenta individual de aportes sociales de pertenencia del asociado y son reintegrados en caso de desvinculación.

Los Aportes Sociales posibilitan la participación democrática en la toma de decisiones de la Cooperativa, pues permiten elegir y ser elegido. Brindan acceso a los productos y servicios y permiten disfrutar el programa de beneficios sociales.

» [Conoce más aquí](#) «

Conoce más aquí de los **aportes sociales**

1.5 ¿Qué es la cuota de membresía?

Corresponde al valor pagado por las personas asociadas en el momento de su vinculación a CONFIAR o dentro de los (3) meses siguientes a esta. Se cancela por única vez y corresponde a un 5% de un SMMLV. La cuota de membresía tiene como propósito fortalecer y afianzar patrimonialmente el proyecto solidario y colectivo de la Cooperativa y por tanto no es reembolsable si en algún momento se realiza cancelación de los Aportes Sociales.

1.6 ¿Quiénes pueden ser asociados de la cooperativa?

Todas las personas mayores de 18 años.

1.7 ¿Cuándo se pueden retirar los aportes sociales?

Cuando el asociado decida no continuar con el vínculo asociativo con la cooperativa. Para esto se debe realizar la solicitud de devolución de aportes. Si el saldo de aportes sociales es igual o inferior al 10% de un SMMLV la devolución del dinero es inmediata, si el saldo es superior estos serán entregados en un periodo de 60 días calendario.

Si fallece la persona Asociada el saldo de la cuenta individual de aportes sociales es reintegrado a los beneficiario de ley del Asociado fallecido. Adicionalmente, la Cooperativa entrega un auxilio a la familia equivalente al doble del saldo de aportes sociales individuales, máximo hasta (3) SMMLV.

»[Conoce más aquí de los beneficios que trae confiar](#)«

2. Cuentas de ahorros

2.1 ¿La cuenta de ahorros puede estar exenta del 4 x 1.000?

Sí, siempre y cuando el titular de la misma no tenga otras cuentas de ahorros marcadas como exentas en otras entidades financieras. La exención puede solicitarse en cualquiera de las oficinas de la cooperativa o en la Línea Confiable.

2.2 ¿Es posible realizar transferencias de dinero a otras cuentas de la cooperativa?

Sí, para esto están a disposición de los ahorradores y asociados las siguientes alternativas:

La agencia virtual: disponible a través de la página www.confiar.coop, ingresando por la **opción Transferencias – Entre cuentas Confiar**. La cuenta destino de los recursos debe estar preinscrita. Este proceso se hace en línea y no tiene costo.

La aplicación móvil: a través de la APP se dispone de dos mecanismos para la transferencia de dinero a cuentas Confiar:



- ▶ Ingresando en la opción **transferencias - Transferencias a Confiar**: a través de este mecanismo el dinero se transfiere en línea y sin costo, es indispensable que la cuenta destino de los recursos esté preinscrita.
- ▶ Ingresando en la **opción transferencias - Transfiya**: a través de este mecanismo es posible enviar, recibir y solicitar dinero a otras personas con cuenta de ahorros en Confiar y otros bancos, usando únicamente su número de celular. Sin inscripción de cuentas y totalmente gratis.

» [Conoce más aquí sobre este mecanismo](#) «

2.3 ¿Es posible realizar transferencias de dineros a cuentas de otras entidades financieras?

Sí, para esto están a disposición de los ahorradores y asociados las siguientes alternativas:

La agencia virtual: disponible a través de la página www.confiar.coop, allí se encuentra la **opción Transferencias - Otros bancos**. Es indispensable que la cuenta destino de los recursos esté preinscrita por la opción Inscripción de cuentas, se debe tener en cuenta que los envíos realizados por esta opción estarán disponibles en la cuenta destino de la otra entidad financiera en máximo dos días hábiles bancarios.

» [Consulta aquí el costo de esta operación](#) «

La aplicación móvil: a través de la APP se dispone de dos mecanismos para la transferencia de dinero a cuentas de otras entidades financieras:

- ▶ Ingresando en la **opción transferencias - Transferencias a otros bancos**: es indispensable que la cuenta destino de los recursos esté preinscrita, se debe tener en cuenta que los envíos realizados por esta opción estarán disponibles en la cuenta destino de la otra entidad financiera en máximo dos días hábiles bancarios.

» [Consulta aquí el costo de esta operación](#) «

- ▶ Ingresando en la **opción transferencias - Transfiya**: a través de este mecanismo es posible enviar, recibir y solicitar dinero a otras personas con cuenta de ahorros en Confiar y otros bancos, usando únicamente su número de celular. Sin inscripción de cuentas y totalmente gratis. Es indispensable que la entidad financiera a la que el destinatario desee llevar el dinero cuente con el servicio de Transfiya.

» [Conoce más aquí sobre este mecanismo](#) «

Igualmente, es posible recibir dinero desde las cuentas de los bancos y cooperativas financieras, esto se posibilita al estar inscritos como establecimiento de crédito en el Banco de la República.

2.4 ¿Qué cobros realiza la cooperativa por el uso de la cuenta de ahorros?

Los cobros efectuados por la utilización de la cuenta de ahorros son:



- ▶ Cuota de manejo mensual (mes anticipado). Esta cuenta con diferentes tarifas de acuerdo con el vínculo de las personas con la cooperativa y no tendrá costo para asociados que cuenten con saldos superiores a **1.3 SMMLV** en aportes sociales.
- ▶ Retiros con tarjeta débito en cajeros automáticos nacionales e internacionales pertenecientes a redes de cajeros de otras entidades financieras.
- ▶ En los cajeros Servibanca ubicados en las oficinas Confiar se podrán realizar hasta 3 transacciones mensuales totalmente gratis. A partir de la cuarta transacción se generará cobro.
- ▶ Transferencias electrónicas de dinero a cuentas de otras entidades financieras.

En la página web de la cooperativa están disponibles las tarifas vigentes para cada uno de los cobros mencionados **» Conócelas aquí «**

Los cambios que se realicen a las tarifas de productos y servicios de la Cooperativa, serán notificados de manera previa a través de los canales habituales utilizados por la Cooperativa para la difusión de información, como página web, correo electrónico o mensajes de texto.

2.5 ¿Dónde se puede consultar el saldo disponible en la cuenta de ahorros?

Este servicio está disponible sin costo a través de:



Aplicación móvil.



Agencia Virtual ingresando a través de
www.confiar.coop.



En los cajeros Servibanca de todo el país, incluyendo los que se encuentran en las oficinas Confiar. Para las consultas en este canal es indispensable contar con tarjeta débito



Red de agencias.

2.6 ¿Los retiros en cheque tienen algún costo?

No, en Confiar los retiros en cheques no tienen costo.

<https://www.confiar.com.co/GENEROES/SEVICIOS-SIN-COSTO-CONFIAR>

2.7 ¿Las consignaciones que se realizan desde oficinas que se encuentran en otros territorios (plazas) tienen costo?

No, las cuentas de ahorro pueden recibir consignaciones desde cualquiera de las oficinas de la cooperativa a nivel nacional sin ningún costo.

2.8 ¿Qué se debe tener en cuenta a la hora de utilizar la tarjeta débito?

La tarjeta débito Confiar pertenece a la franquicia Mastercard, lo cual permite realizar compras y pagos (presentes y virtuales) en miles de establecimientos a nivel nacional e internacional, gran beneficio que les brinda a los ahorradores seguridad, comodidad y disponibilidad. Precisamente por el concepto de seguridad, es importante planear de manera anticipada las compras y retiros, pues las cuentas de ahorro manejan unos límites máximos sobre las transacciones, los cuales pueden ser definidos previamente por cada titular y pueden ser consultados y/o personalizados en las oficinas Confiar o en la Línea Confiable.

2.9 ¿En qué cajeros se puede utilizar la tarjeta débito?

A nivel nacional, en todas las redes de cajeros, y a nivel internacional, en los cajeros que tengan el logo de la red mastercard, lo que identifica que reciben tarjetas débito de la franquicia.

2.10 ¿Dónde se puede cambiar la clave de la tarjeta débito?

En cualquiera de las agencias Confiar y en todos los cajeros Servibanca.



2.11 ¿Qué se debe hacer para utilizar la tarjeta de débito fuera del país?

La tarjeta débito funciona nacional e internacionalmente, sin embargo, es recomendable que siempre que se planee viajar se notifique previamente para que al utilizarla se identifique la transacción como algo esperado y se eviten bloqueos preventivos. Este proceso puede realizarse en la agencia más cercana o en la Línea confiable y también es recomendado para la tarjeta crédito.



2.12 ¿Se pueden realizar compras e-commerce o programar pagos recurrentes desde la cuenta de ahorros?

Si, siempre y cuando la cuenta de ahorro cuente con la tarjeta débito Master habilitada, podrán realizarse compras por internet y programar pagos recurrentes derivados de suscripciones.

2.13 ¿Qué son compras E-commerce?

Son las compras realizadas por Internet o también conocidas como compras E-commerce, comercio por Internet o comercio en línea. Consiste en la compra y venta de productos o servicios a través de Internet, tales como redes sociales, plataformas digitales y otras páginas web.

2.14 ¿Qué son Pagos Recurrentes?

Estos son pago por suscripción en plataformas digitales como Netflix, Spotify, Uber, Didi, Rappi, donde el usuario autorizara descontar de forma periódica y automática el cobro de un producto y/o servicio.

2.15 ¿Como se puede activar el servicio de compras por internet?

Una vez el titular cuente con su tarjeta débito Master, deberá comunicarse a la Línea Confiable o al Whatsapp para realizar la activación del servicio de compras por Internet.

2.16 ¿Qué es el código de seguridad CVC?

EL CVC es un código de seguridad de 3 dígitos, único e intransferible que posee la tarjeta débito o crédito al respaldo, este permite realizar la inscripción o la realización de pagos por medio de E-commerce.

2.17 ¿Qué se debe hacer en caso de pérdida o robo de la tarjeta débito?

Bloquearla lo más pronto posible a través de nuestra aplicación móvil, la agencia virtual, nuestra línea confiable o whatsapp. Posteriormente debes dirigirte a una de nuestras agencias para la re expedición del plástico.

2.18 ¿Que garantía o respaldo tiene la cuenta de ahorros?

Con el fin de ofrecer seguridad y respaldo a los Ahorradores, la Cooperativa se encuentra inscrita en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas FOGACOOP, organismo gubernamental que tiene por objeto garantizar a los Ahorradores, que en caso de que la Cooperativa se vea enfrentada a problemas de iliquidez o liquidación, no pierdan la totalidad de sus ahorros.



2.14 ¿Por que valor es el seguro de depósito?

El valor asegurado a nombre de un ahorrador, es de máximo veinticinco millones de pesos m/cte (\$25.000.000), calculado sobre la sumatoria de los valores que le corresponden por todas y cada una de las acreencias de Ahorro amparadas de las cuales es titular, bien sea que dichas acreencias las haya constituido de manera individual, conjunta o colectiva con otras personas.

2.15 ¿Que productos cuentan con el seguro de depósito?

En CONFIAR, todos los productos de ahorro, sean a la vista o termino, están amparados por este seguro. Se excluyen de esta protección los Aportes Sociales, por ser capital de riesgo (art. 120 L. 79 de 1988).

»[Conoce más aquí](#)«

3. Canales de atención

Los canales que la cooperativa pone a disposición para garantizar la atención de sus asociados y clientes son:

3.1 Red de oficinas:

La ubicación y dirección de la red de oficinas se encuentran en la página web de la cooperativa.

»[Conócelas aquí](#)«

3.2 Línea Confiable:

Es el centro de experiencia de Confiar, donde se atienden y resuelven la gran mayoría de las necesidades de asesoría y novedades de productos de los asociados y clientes, como si estuvieran en una oficina de Confiar.

El centro de experiencia cuenta con tres estrategias de atención:



Contacto en línea

A través de la línea telefónica o de WhatsApp, con un asesor que atiende los siguientes servicios:

- ◆ Asesoría de productos y servicios.
- ◆ Soporte en el uso de nuestros canales transaccionales y nuestros medios de pago.
- ◆ Atención de recomendaciones e inconformidades.
- ◆ Atención de novedades en el uso de nuestro portafolio.
- ◆ Información general de la cooperativa.

Comunícate en

- ◆ Medellín, Área Metropolitana y Oriente antioqueño: **604 444 1020.**
- ◆ Bogotá: **601 482 40 90**
- ◆ Resto del país: **01 8000 410 050**

3.3 Agencia virtual

En www.confiar.coop se encuentra la agencia virtual, mediante la cual es posible acceder a los siguientes servicios:

- » Consultas de saldo de los productos.
- » Preinscripción de cuentas para transferencias electrónicas.
- » Consulta de extractos de tarjeta crédito.
- » Bloqueo preventivo de tu tarjeta de crédito.
- » Actualización de información.
- » Generación de extractos.
- » Transferencias electrónicas de dinero entre cuentas Confiar y cuentas de otras entidades financieras.
- » Pagos sin ningún costo de facturas. Con más de 100 convenios vigentes entre los que se encuentran telefonía celular, servicios públicos, telecomunicaciones y muchos más.
- » Pagos de tus productos de crédito desde las cuentas de Confiar.

¿Cómo se obtiene la clave para ingresar a la agencia virtual?

A través de la página web de la cooperativa, www.confiar.coop, se ingresa al enlace agencia virtual y luego se da clic en la opción Registrarse.

El sistema solicitará el ingreso de algunos datos personales y seleccionar los mecanismos de seguridad.

El registro en la agencia virtual **habilita de manera automática** al usuario para el uso de la aplicación móvil y el servicio de PSE.

¿Qué se debe hacer en caso de olvidar la clave de ingreso a la agencia virtual?

Ingresar al link agencia virtual Personas ubicado en la página web www.confiar.coop, posteriormente digitar la cédula y luego dar clic en Ingresar. Allí aparecerá la opción ¿Olvidó su contraseña? Al dar clic en este botón, el sistema solicitará el ingreso de una nueva clave, la cual quedará activa de manera inmediata una vez se realice de manera exitosa el proceso de validación.

Cuando se realizan transferencias electrónicas, ¿el dinero transferido se ve reflejado inmediatamente?

Si la transferencia se realiza entre cuentas Confiar, el dinero se ve reflejado en la cuenta destino inmediatamente.

Si la transferencia es a cuentas de otras entidades, se debe tener en cuenta que este servicio funciona en días hábiles de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y que el banco destino puede tardarse en aplicarla.

3.4 Aplicación Móvil

Si ya estás registrado en nuestra agencia virtual puedes descargar la aplicación Confiar Móvil desde las tiendas Play Store y App Store e ingresar con tu mismo usuario y clave.

A través de nuestra aplicación móvil puedes realizar:

- ◆ Consultas sobre tus productos como saldos, cuotas y movimientos.
- ◆ Realizar transferencias a cuentas de ahorro e Confiar u otras entidades financieras
- ◆ Generar los últimos dos extractos de tu tarjeta de crédito.



- ◆ Realizar pagos de facturas (Servicios públicos, celular, medicina prepagada, etc.)

» Consulta aquí «

- ◆ Administrar o actualizar tus mecanismos de seguridad.

- ◆ Usar el servicio de Transfiya que te permite pasar dinero a otras cuentas de Confiar y de otros bancos en línea, sin necesidad de inscribir cuentas y con solo el número de celular de la persona a la que vas a transferir.

» Conoce más aquí «

3.5 Redes sociales

Para estar informado sobre los eventos culturales, noticias y nuestros portafolio de servicios y beneficios, síguenos en nuestras redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y Youtube



Seguir



Seguir



Seguir



Seguir

- ◆ Pagar los créditos que tengas con la Cooperativa.

- ◆ Realizar inscripción de cuentas de Confiar y de otros bancos para trasferencias.

» Conoce más aquí «

- ◆ Realizar pagos de facturas (Servicios públicos, celular, medicina prepagada, etc.)





4. Recomendaciones de seguridad

Las siguientes recomendaciones de seguridad serán de gran utilidad en el manejo de los productos y servicios a través de los diferentes canales:

4.1 Recomendaciones a tener en cuenta dentro de las agencias de la cooperativa:



- ➡ Mantén tu dinero guardado hasta el momento de entregarlo en la taquilla.
- ➡ Realiza tus depósitos y pagos únicamente en la taquilla.
- ➡ Solo permite la colaboración del personal identificado con escarapela de Confiar y no permitas asesorías de personas extrañas.
- ➡ Si vas a retirar altas sumas de dinero, busca la compañía de una persona de confianza o solicita apoyo de la policía a la línea 123.

4.2 Recomendaciones a tener en cuenta en el uso de los cajeros automáticos:

- ▶ Siempre, tapa la clave al digitárla, tanto para retiros como para consultas de saldo.
- ▶ Busca cajeros que te generen confianza, recomendamos aquellos con buena iluminación, que se encuentren en zonas con vigilancia privada o con buena afluencia de público.
- ▶ Si el cajero muestra la pantalla en color negro o un mensaje que indique que se encuentra fuera de servicio, evita introducir la tarjeta en el lector.
- ▶ Si el cajero tiene puerta, no ingreses acompañado y cierra la puerta si esto te hace sentir más cómodo.
- ▶ Evita utilizar los cajeros a altas horas de la noche.
- ▶ Antes de retirarte del cajero, siempre verifica que la transacción ha finalizado por completo y que lleves contigo tu tarjeta.
- ▶ Si alguien te presiona para salir, ignóralo.
- ▶ No prestes la clave ni la tarjeta a nadie. Los empleados de Confiar no van a solicitártela.
- ▶ No permitas la colaboración de extraños al momento de realizar tus transacciones ni brindes datos de tu tarjeta como número, clave o CVC (Código de seguridad)
- ▶ Si al realizar la transacción el cajero no te entrega el dinero o no te devuelve la tarjeta, no te retires por ningún motivo del mismo, llama a la Línea confiable de tu zona o **marca #248** desde tu celular para solicitar asesoría o apoyo en el sitio.



4.3 Recomendaciones para el uso de la agencia virtual:



- ▶ Ingresa siempre digitando directamente en tu navegador la página web www.confiar.coop.
- ▶ Ingresa desde un lugar donde te sientas seguro. Evita utilizar equipos de salas de sistemas u otros sitios públicos.
- ▶ Verifica que la dirección web a la que estás ingresando para realizar las transacciones inicie con https.

- No dejes sesiones abiertas. Siempre cierra la Agencia virtual mediante el botón de Salida segura.
- Para mayor seguridad, todas las transacciones exigen clave dinámica, actívala a través de la Agencia virtual o App. Si te surgen dudas comunícate con la Línea Confiable.

4.4 Recomendaciones para el uso de la aplicación móvil:

- Mantén actualizados en Confiar tu número de celular y correo electrónico ya que a través de estos medios te mantenemos informado sobre cambios en tus canales, ingresos y transacciones.
- Descarga nuestra aplicación móvil únicamente desde las tiendas oficiales, Play Store y App Store.
- En caso de pérdida o robo de tu dispositivo móvil, comunícate de inmediato con nosotros para solicitar el bloqueo de tus canales virtuales.



Recuerda también comunicarte con tu operador de celular para bloquear tu línea telefónica, los datos y el IMEI del equipo.

4.5 Recomendaciones a tener en cuenta al realizar compras en internet o en establecimientos de comercio con las tarjetas débito y crédito:



- Nunca pierdas de vista tu tarjeta, observa que no sea pasada por dispositivos extraños y que no te devuelvan una tarjeta diferente.
- Siempre tapa con una mano el teclado al momento de digitar la clave.
- Siempre verifica que el valor impreso en el comprobante de compra corresponda al monto exacto que autorizaste, de lo contrario, solicita el reverso de la transacción y no firmes el comprobante errado.

- Si ves en tu extracto gastos nunca hechos, acércate de inmediato a una oficina de Confiar para realizar una reclamación formal.
- Para realizar compras en establecimientos de comercio, la tarjeta de crédito no pide el ingreso de la clave, por lo que es muy importante que no la pierdas de vista en ningún momento.
- Para compras por internet verifica que el sitio web sea de confianza.

4.6 Recomendaciones a tener en cuenta al chatear con Confiar a través de WhatsApp:

- ➡ Ingresá a nuestra cuenta de WhatsApp corporativa a través de los vínculos dispuestos en nuestro sitio web www.confiar.coop, nuestra aplicación móvil y redes sociales.
- ➡ No confíes en cuentas de WhatsApp que te ofrecen aprobaciones de productos o premios a cambio de consignaciones de dinero. Puedes ser víctima de fraude.
- ➡ No compartás a través de este medio información confidencial como números de tarjetas, claves de seguridad o números de cuentas. Solo te vamos a solicitar el número de tu documento de identidad para poderte brindar información personalizada.
- ➡ Periódicamente procura borrar conversaciones que puedan contener información que te exponga en caso de que otras personas puedan acceder a tus conversaciones.

Finalmente recuerda:

- ➡ Sospecha siempre de llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de texto que te ofrezcan promociones, descuentos, premios o incentivos a cambio de información sobre tus productos como números de cuenta, números de tarjetas, fechas de vencimiento y códigos de seguridad de tus plásticos débito y crédito.
- ➡ Si vas a viajar, cuéntanos, así sabremos tu destino y podremos cuidar de tus transacciones.





5. **confiar**[®]
COOP
Te escucha

Es el programa a través del cual la cooperativa escucha y atiende las apreciaciones, necesidades, inconformidades y expectativas de los asociados y clientes respecto a sus productos y servicios

5.1 Puedes trasmitirle a la cooperativa:

- ◆ **Consultas:** son las inquietudes o manifestaciones de interés frente a los servicios, productos o procesos de la cooperativa.
- ◆ **Quejas:** son la expresión de insatisfacción frente a un producto, servicio o empleado, ocasionada por falta de oportunidad en la atención, negligencia, mala actitud, falta de asesoría e incumplimientos.
- ◆ **Reclamaciones:** son aquellas solicitudes que se interponen con la finalidad de que la cooperativa realice validaciones internas cuyo resultado pueda generar la devolución de dinero o la restitución de los intereses o derechos de los asociados y/o ahorradores.
- ◆ **Opiniones:** permiten manifestar cualquier tipo de apreciación, ya sea una sugerencia, felicitación, recomendaciones o parecer.

Contáctanos a través de:

- ◆  La página web www.confiar.coop
- ◆  El correo electrónico confiar@confiar.coop
- ◆  La Línea confiable de la zona donde te encuentres:

604 444 10 20

Medellín, Área Metropolitana
y Oriente Antioqueño

601 482 40 90

Bogotá

01 8000 41 00 50

Resto del país

- ◆  Visítanos en nuestra red de agencias. [Ingresá aquí](#)

- ◆  Escríbenos en cualquier momento y desde cualquier lugar, también puedes acceder desde la APP o la página web.

[Ingresá aquí](#)

¿Cómo sabes si tu apreciación fue escuchada y atendida?

En todos los casos, la cooperativa te brindará respuesta telefónica, escrita o virtual, según se disponga de la información de contacto. El tiempo estimado de respuesta son máximo tres días hábiles después de ser recibida la comunicación para los casos de consultas u opiniones. En el caso de las quejas y reclamaciones, el tiempo de respuesta es de 15 días hábiles.

Recuerda que también puedes dirigir tus quejas o reclamos a través de la Defensoría del Consumidor Financiero o directamente a través de la Superintendencia Financiera de Colombia

5.2 Defensor del consumidor financiero



El Defensor del consumidor financiero de Confiar está orientado a la protección especial de los consumidores financieros. Se encarga de conocer, evaluar y resolver íntegramente, de acuerdo con la ley, las quejas de los asociados, ahorradores y público en general, en su condición de usuarios de los productos y servicios de la cooperativa.

Puedes acudir a esta instancia en caso de que no deseas que sea Confiar la que atienda tu inconformidad, cuando creas que la respuesta entregada por la

cooperativa no llena tus expectativas o consideres que la misma está incumpliendo una norma o algún reglamento interno.

La Defensora del Consumidor Financiero de Confiar es la señora **Natalia Muñoz Marín** (principal) y su suplente es el señor **Luis Javier Lopera Salazar**.

Puedes comunicarte con ellos a través de los siguientes canales:

- » Envía un correo electrónico a la dirección:
defensor.consumidor@confiar.coop
- » Comunícate telefónicamente al 604 322 01 27 - Celular: 324 282 24 45
- » Calle 51 Nro. 49-11 Oficina 908 Edificio Fabricato, Medellín
(Mediante cita previa programada con la Defensoría)
- » También puedes entregar tu carta en una de las oficinas de la cooperativa y desde allí será remitida a la Defensoría dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción.

La Defensoría del Consumidor Financiero es independiente de las áreas de atención a Asociados, Ahorradores y Usuarios en general, es un ente externo a la Cooperativa. Sus funciones son:

- Ser vocero de los Asociados, Ahorradores y Usuarios ante la Cooperativa.
- Atender a los Asociados, Ahorradores y Usuarios de la Cooperativa de manera oportuna y efectiva.
- Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita dentro de los términos establecidos en el presente documento, las Quejas y Reclamos relativas a un posible incumplimiento por parte de la Cooperativa, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la entidad.
- Actuar como conciliador entre los Asociados, Ahorradores y Usuarios y la Cooperativa.
- Efectuar recomendaciones a la Cooperativa, relacionadas con los Servicios y la atención de Asociados, Ahorradores y Usuarios.
- Proponer a las autoridades competentes, las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los Asociados, Ahorradores y Usuarios.

Ten en cuenta

Para que el Defensor pueda realizar una adecuada gestión del caso, es necesario que presentes la reclamación por escrito (física o virtual) y que incluyas la siguiente información:

- » Nombres y apellidos.
- » Documento de identidad.
- » Correo electrónico para el envío de la respuesta.
- » Teléfono donde la Defensora o la cooperativa puedan contactarte.
- » Descripción detallada de la reclamación.

La Defensora debe pronunciarse en un término máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que entregaste los documentos necesarios para resolver la queja.

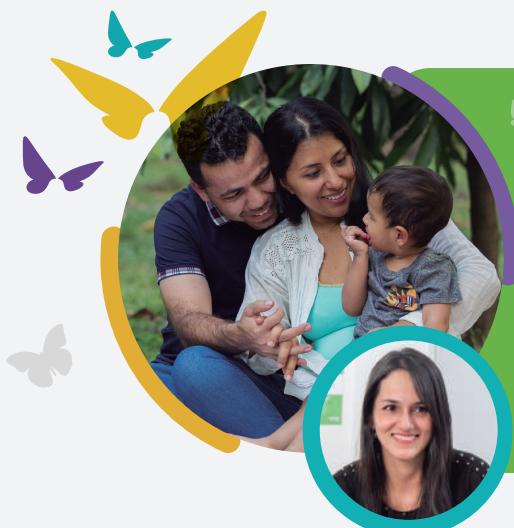
Conoce más aquí de la Defensoría del Consumidor Financiero

5.3 Junta de vigilancia

Si eres asociado de la cooperativa, la Junta de vigilancia es la encargada de atender tus inquietudes y reclamos relativos a los deberes y derechos asociativos.

Este es un organismo de control social que garantiza la gobernabilidad de Confiar y vela por el cumplimiento de los estatutos y porque el portafolio de productos y servicios de la cooperativa corresponda a las expectativas de los asociados.

Para dirigir alguna solicitud o reclamo a la Junta de Vigilancia, puedes escribir al buzón **confiar@confiar.com.co** manifestando de manera explícita que tu solicitud debe ser puesta en conocimiento de dicha instancia.



Para ampliar la información acerca del Régimen de Protección al Consumidor Financiero o Ley 1328 de 2009, ingresa a **www.superfinanciera.gov.co**. O consultar el Manual SAC de la cooperativa,

» **Disponible aquí** «



Seguros y protección

Estar tranquilo y sentirse protegido, también hace parte del bienvivir. Por eso Confiar brinda a sus Asociados la posibilidad de contar con una oferta de seguros en alianza con proveedores especializados, con facilidades de acceso y a costos muy asequibles.

¿Qué es un Seguro?

Los seguros son contratos mediante los cuales, a cambio del cobro de una prima, la entidad aseguradora se compromete, en caso de siniestro, a indemnizar el daño producido o satisfacer un capital o renta.

¿Qué tipos de Seguros Ofrece la Cooperativa para asociados y ahorradores?



Seguros de Vida



Seguros de Vehículo



Seguros de deudores



Seguros de Incendio y terremoto para créditos con garantía hipotecaria



Seguro de Desempleo e Incapacidad total temporal

También contamos con un portafolio de protección para asociados y sus familias donde podrán encontrar:



Protección exequial



Auxilios exequiales



Protección integral para mascotas

*En cada seguro y/o producto de protección aplican condiciones y restricciones.

¿Quiénes son los Aliados en el portafolio de seguros y protección?

Para el portafolio de Seguros, Confiar tiene alianzas con compañías aseguradoras expertas en cada uno de los ramos de seguros comercializados, las cuales están debidamente autorizadas y vigiladas por la Superintendencia Financiera en Colombia.

Para el portafolio de protección contamos con la experiencia de Vivir los Olivos en todo su portafolio exequial y de asistencias.

¿Dónde puedo adquirir información de los productos de Seguros y protección?

Cualquier información relacionada con el portafolio de protección puedes consultarla en nuestra página web, **ingresando aquí** o en la red de agencias a nivel nacional.



7. Ahorrar con paciencia es la Cuota inicial de nuestra tranquilidad

En CONFIAR queremos invitarte a vivir esa práctica habitual y permanente en la que se reserva algo del gasto ordinario o se aplaza una satisfacción inmediata para que puedas estar más tranquilo.

Queremos que te cuestiones en los siguientes aspectos de tu vida:

- ▶ ¿Sientes tranquilidad y autonomía económica en este momento?
- ▶ ¿Has pensado en ahorrar solo por el hecho de sentirte tranquilo?
- ▶ ¿Te sientes tranquilo cuando tus deudas crecen y crecen?
- ▶ ¿Recuerdas la última vez que compraste algo importante de contado? ¿Cómo te sentiste?
- ▶ ¿Recuerdas el último artículo que compraste a crédito? ¿Cómo te sentiste cuando llegó la primera cuota?
- ▶ ¿Cuánto ahorraste la última vez? Si no lo recuerdas, ¿cómo te sientes con eso? Si lo recuerdas, ¿cómo te sentiste al cumplir tu propósito?
- ▶ ¿Has calculado cuánto ahorrarías si no pagaras intereses por las deudas que tienes actualmente para darte gusto (ropa, electrodomésticos, carro, etc.)?

El ahorro no es un hábito imposible o algo reservado para quienes les sobra el dinero, solo requiere de algo de conciencia, un poco de disciplina y una gran visión. En Confiar queremos compartir algunas técnicas que te permitirán encontrar dinero donde no sabías que lo gastabas y destinarlo a tu tranquilidad.

Presupuesto		Valor Mensual
Ingresos	Salario/Honorarios	
	Otros ingresos	
Gastos fijos del hogar	Arriendo	
	Alimentación	
	Pago de servicios públicos	
	Transporte	
	Educación	
	Pago de deudas	
	Otros	
Gastos no frecuentes	Visitas médicas	
	Otros	
Total gastos		



Ingresos menos gastos

Si luego de hacer la operación de ingresos menos gastos la suma es menor a cero (0), te invitamos a revisar por qué tus gastos están superando tus ingresos y robándote la tranquilidad.

Si el valor es igual a cero (0), es posible ahorrar, solo debes reducir un poco tus gastos.

Si el valor es mayor a cero (0), **¡Felicitaciones!** Tu tranquilidad está primero. Puedes iniciar tu AHORRO.

**Un antojo menos,
un ahorro más**

Una de las fallas más comunes a la hora de controlar nuestros gastos es convertir antojos en necesidades, y esto pasa porque el objetivo final de la publicidad es generarte nuevas necesidades a diario. Esto es lo que comúnmente llamamos "moda".

Te invitamos a descubrir cuándo un gasto corresponde a una necesidad básica, a un deseo de calidad o a un antojo. **¿Te animas?**

Escribe al lado de cada palabra las letras **N**, **DC** o **A** según consideres y al final compara las respuestas con los resultados que nosotros te proponemos (ver debajo de la tabla).

N= Necesidad básica del ser humano.

DC= Deseo de calidad: necesidad básica satisfecha con una solución de más alta calidad.

A= Antojo. No son necesidades básicas.

1. Comida	11. Educación	21. Comida
2. Pantalón	12. Vivienda	22. Pantalón
3. Zapatos	13. Transporte	23. Zapatos
4. Carne	14. Automóvil / Moto	24. Carne
5. Helado	15. Dulces	25. Helado
6. Vacaciones	16. Perfume	26. Vacaciones
7. Televisor	17. Cine	27. Televisor
8. Radio	18. Gaseosa	28. Radio
9. Computador	19. Fiesta de cumpleaños	
10. Café	20. Restaurantes	

1. N 6. N 11. N 16. A 21. DC 26. A

2. N 7. A - DC 12. N 17. A 22. DC 27. DC

3. N 8. DC 13. N 18. A 23. DC - A 28. A

4. DC 9. A - DC 14. A - DC 19. DC 24. A

5. A 10. A 15. A 20. DC 25. N

Ahora que aprendiste a identificar antojos y gastos extras por medio de deseos de calidad, revisa cuáles puedes modificar o suprimir y la ganancia inviértela en una ahorro para tu tranquilidad.



Gastos hormiga

Estos son los gastos que pasan desapercibidos a simple vista y que en forma de caprichos o antojos son fugas silenciosas de nuestras finanzas y pueden devorar nuestros ingresos mensuales si no los identificamos. Te invitamos a realizar una actividad que te sorprenderá. Diligencia durante un mes el siguiente formato detallando todos los gastos pequeños: el tinto, el jugo, la fruta, los dulces... Al final del mes suma los valores que has gastando por cada concepto y te sorprenderás al ver la cantidad de dinero que inviertes y la oportunidad de ahorro que tienes, ya sea cancelando este gasto, comprando en mayores cantidades o en diferentes presentaciones.

Día	Gasto hormiga	Valor	Día	Gasto hormiga	Valor
1			16		
2			17		
3			18		
4			19		
5			20		
6			21		
7			22		
8			23		
9			24		
10			25		
11			26		
12			27		
13			28		
14			29		
15			30		



Tips del ahorro

El ahorro para cumplir metas es bueno, pero el ahorro para sentirse tranquilo es mucho más fuerte, como hábito y como motivador...

No te permitas dormir tranquilo si no estás ahorrando.

- Una vez recibas tus ingresos, lo primero que debes garantizar es la cuota de tu ahorro, luego paga tus gastos. Si lo dejas para el final nunca se dará.
- Si tienes un proyecto como tus vacaciones o hacer una celebración familiar, calcula el tiempo, y de acuerdo con el valor presupuestado pacta tu cuota.

- Para lograr el sueño de tu vivienda propia, no es necesario que ya tengas definido el proyecto para empezar a ahorrar, al momento que llegue vas a necesitar como mínimo el 20% del valor comercial en tu ahorro. La mejor forma de lograrlo es presupuestar que 30% de tus ingresos vas a llevarlos al fondo para tu hogar, este valor será el que probablemente tendrás que pagar en el crédito, por lo que es un buen hábito acostumbrarse a no contar con él y cuando encuentres la casa de tus sueños tendrás el dinero de la cuota inicial y habrás demostrado la capacidad de pago para el crédito.
- Enseña a los que más quieras a ahorrar para vivir tranquilos. Está demostrado que lo que enseñas se adhiere más fácil a tus hábitos.
- Ahorra en entidades reconocidas que te brinden respaldo y tranquilidad.

Con el fin de que utilices adecuadamente los productos y servicios de Confiar, a continuación encontrarás la información más relevante sobre los reglamentos de Cuenta de Ahorros, Título Futuro, Ahorro a Término, Ahorro Programado Su vivienda, Tarjeta de Crédito y reglamento de Servicios electrónicos.

Reglamento de Cuenta de ahorros común

Reglamento que regula las Cuentas de Ahorros, aprobado por el Consejo Directivo de Confiar el 26 de Septiembre de 2014 según consta en Acta N° 391, modificado mediante actas 418 del 23 de septiembre de 2016, 442 del 18 de abril de 2018 y 449 del 1 de diciembre de 2018 y por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficios N° 2014001908-032-000 del 19 de diciembre de 2014, 2016029479-039-000 del 23 de Noviembre de 2016 y 2018075916-036-000 del 7 de diciembre de 2018.



1. ¿Quién podrá abrir una cuenta de ahorros?

Persona natural o jurídica que cumpla con las normas legales. Además, podrá mantener más de una cuenta de ahorros en la cooperativa.

2. Cuentas para menores de edad

Podrán constituir a su nombre depósitos de ahorros y la cuenta se mantendrá a la orden y en beneficio exclusivo del menor, se pagarán intereses, y el recibo o cancelación dado por este será suficiente constancia para Confiar por el retiro total o parcial del depósito.

Las cuentas de ahorro abiertas a nombre de menores de edad son inembargables de acuerdo con la ley.

3. Requisitos para la apertura

- a) Personas naturales: registro civil, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía si es colombiano, o el documento pertinente indicado por ley si es extranjero.
- b) Personas jurídicas: El representante legal debe presentar su documento de identificación, el NIT o RUT y el certificado de existencia y representación o los documentos que acreditan la existencia, y en casos especiales la

autorización del órgano social competente. El representante legal debe dar aviso oportuno por escrito a Confiar sobre las modificaciones en sus estatutos o reglamentos y debe comunicar cualquier cambio en la representación y/o facultades, adjuntando la documentación que acredite tal hecho.

4. Suministro de información

El titular de una cuenta de ahorros debe suministrar la información y documentación que Confiar estime necesarias, los cuales deberá registrar en los formularios suministrados por la Cooperativa. El Cliente se obliga a documentar y/o actualizar la información, de conformidad con lo establecido por las normas relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Los clientes podrán acceder, modificar, actualizar o suprimir la información suministrada en cualquier momento a través de **www.confiar.coop**, enlace Agencia virtual (Actualice sus Datos) o directamente en la agencia más cercana.

5. Consignación inicial

No podrá ser inferior a la establecida por Confiar en el momento de su apertura, la cual se informa en la página web. Para las cuentas de ahorro para pensionados no se requiere monto mínimo.

6. Derechos del ahorrador

Tiene derecho a recibir un servicio en condiciones de seguridad y calidad, a recibir publicidad e información veraz, oportuna, clara, suficiente, transparente y verificable, a efectuar peticiones o presentar quejas ante la cooperativa o el Defensor del consumidor financiero, y, en general, a los derechos que consagran la ley y los reglamentos.

7. Clases de cuentas

Las cuentas de ahorros podrán ser individuales, colectivas o conjuntas. Si la cuenta pertenece a dos o más personas y su clase no se estableciere expresamente, se entenderá "colectiva".

- a) Cuentas individuales:** se abren a favor de una sola persona, la firma registrada es la única autorizada para el manejo o para autorizar a otras personas que la manejen.
- b) Cuentas colectivas:** se abren a nombre de dos o más personas, se registran las firmas y cualquiera de ellas puede manejar la cuenta o autorizar que otras personas la manejen (enlace "O").

- c) **Cuentas conjuntas:** se abren a nombre de dos o más personas, las firmas se registran y todas son indispensables para el manejo de la cuenta y para autorizar a otras personas que la manejen (enlace "Y").
- d) **Cuenta especial de nómina:** debe ser solicitada por el cliente y tiene estas especificaciones: se le acreditan los valores fijados por el empleador, de conformidad con la relación existente entre el empleador y el cliente.
- e) **Cuenta de ahorros para pensionados:** producto exclusivo para recibir abonos por concepto de pago de mesada pensional. Podrán ser titulares los pensionados y beneficiarios de pensión. No necesita monto mínimo para la apertura, la cuota de manejo de la tarjeta débito es \$0 pesos y cuenta con exención del GMF hasta el tope permitido por ley.

8. Condiciones para los depósitos

Cualquier persona puede consignar en una oficina o canal habilitado para abonar en su cuenta o en la de un tercero. Para los cheques, el cliente no podrá usar los recursos hasta que no estén pagados por el banco.

9. Condiciones para los retiros

Se debe presentar libreta de ahorros, tarjeta débito, orden de pago u otro medio de pago habilitado por Confiar. El cliente y Confiar, por motivos de seguridad y de control, podrán establecer límites para los retiros en los diferentes canales habilitados.

10. Saldo mínimo de la cuenta

Los clientes podrán disponer de todo el dinero que tienen depositado en sus cuentas de ahorros o depósitos electrónicos, sin tener la obligación de mantener un saldo mínimo.

11. Pago de depósitos de ahorro de titulares fallecidos

Si el titular de una cuenta de ahorro individual fallece, Confiar entrega los depósitos hasta la cuantía que la ley autorice a los herederos sin necesidad de juicio de sucesión, con los requisitos legales exigidos. Para las cuentas colectivas o conjuntas, se procederá conforme lo establecen las normas legales.

12. Liquidación y pago de intereses

Confiar establece las tasas de interés, los períodos y la forma de liquidación de los intereses que se reconocerán a los depósitos de ahorros, de acuerdo con las clases de cuentas y planes ofrecidos. Las tasas se publican en los medios de conformidad con las normas legales vigentes.

Confiar hace las retenciones por impuestos de conformidad con la ley.

13. Condiciones para el manejo de la cuenta

El cliente se obliga a conservar y custodiar en debida forma los medios de pago y de acceso a su cuenta para efectos de evitar fraudes, transacciones no autorizadas, etc.

El cliente asumirá ante Confiar y ante terceros la responsabilidad por el incumplimiento de esta obligación, a menos que medie culpa o dolo por parte de la cooperativa.

En caso de pérdida, extravío o hurto de tales medios de pago, el titular de la cuenta debe dar aviso inmediato a Confiar, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.

14. Extracto

Confiar pondrá a disposición del cliente un extracto del movimiento de la cuenta en forma permanente y gratuita a través de la página web **www.confiar.coop**.

15. Seguro de depósitos

Confiar con el fin de ofrecer seguridad y respaldo a sus ahorradores, se encuentra inscrita en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, FOGACOOP, organismo gubernamental que tiene por objeto garantizar a los ahorradores que en caso de que la cooperativa se vea enfrentada a problemas de iliquidez o liquidación, no pierdan la totalidad de sus ahorros.

16. Beneficio de inembargabilidad

Tendrán el beneficio de inembargabilidad en la cuantía que señale la ley.



**Te invitamos a consultar
el reglamento completo**

»Dando clic aquí«



Reglamento

Ahorro contractual

Título Futuro



1. Definición

Es una modalidad de ahorro que permite acumular una suma de dinero en un plazo convenido mediante el depósito de cuotas iguales y en intervalos de tiempo regulares, regido por el artículo 126 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, normas que lo adicionen y complementen y por las reglas del respectivo contrato.

2. Condiciones y requisitos del contrato

2.1. Titulares

2.1.1 Quien podrá abrir un Título Futuro. Podrá abrir o mantener un Título Futuro cualquier persona natural o jurídica que cumpla con las normas legales, las condiciones y regulaciones de la Superintendencia Financiera; las políticas y requisitos exigidos por la entidad. Además, una misma persona natural o jurídica podrá tener más de un Título Futuro en la Cooperativa.

2.1.2 Título Futuro a nombre de personas con discapacidad: Los representantes legales de personas con discapacidad que se hallan bajo interdicción de administrar lo suyo, podrán solicitar la apertura del Título Futuro a nombre de éstos, estipulando que el manejo de ellos será bajo su exclusiva cuenta y responsabilidad.

2.2 Requisitos para la Apertura: Los requisitos para la apertura también podrán consultarse en la página web **www.confiar.coop**

2.2.1 Personas Naturales: El depositante está obligado a presentar la Cédula de Ciudadanía si es colombiano, o el documento pertinente indicado por Ley si es extranjero. En caso de realizarse la apertura del producto por canales no presenciales, deberá superar los procesos de autenticación establecidos por la Cooperativa, los cuales podrán consultarse en la página web **www.confiar.coop**

2.2.2 Personas Jurídicas: El representante legal debe presentar su documento de identificación, el NIT o RUT y el Certificado de Existencia y representación o los documentos que acreditan la existencia de la persona jurídica y su

representación, y en los casos necesarios la autorización del órgano social competente. El representante legal se obliga a dar aviso de forma inmediata y por escrito a CONFIAR sobre las modificaciones en sus estatutos o reglamentos y a comunicar cualquier cambio en la representación y/o facultades, adjuntando la documentación que acredite tal hecho, asumiendo los efectos que el no aviso oportuno genere a la persona jurídica y sin perjuicio de ejercer el derecho de defensa que le asista.

No obstante lo anterior, CONFIAR cumplirá con la obligación de verificación (visación) a que haya lugar al momento de realizar la apertura o presentarse un retiro del Título Futuro, en cuanto a la Representación legal y facultades y la forma como se entienden acreditadas estas, a pesar de que el titular del Título Futuro informe las novedades que sobre el particular se hayan presentado.

2.3 Suministro de Información: Quien pretenda ser titular de un Título Futuro y no se encuentre vinculado con la Cooperativa, además de lo señalado en el numeral 2.2., está obligado a realizar previamente la solicitud de vinculación a Confiar, suministrando la información contenida en el formulario de vinculación. El Cliente se obliga a documentar y/o actualizar la información, de conformidad con lo establecido por las normas relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Igualmente, se obliga a informar cualquier cambio de dirección o número de teléfono, con el fin de facilitar la comunicación entre el cliente y CONFIAR para los efectos pertinentes.

Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en las normas legales vigentes relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y a las políticas de CONFIAR..

3. Características del contrato

3.1 Cuantías mínimas: CONFIAR determinará el monto mínimo de la cuota mensual de acuerdo con las circunstancias del mercado financiero y con las disposiciones legales vigentes. El monto mínimo de la cuota mensual se encuentra señalado en la tabla vigente de Tarifas Productos y Servicios, publicada en la página web.

3.2 Plazos: El plazo del contrato será definido por el ahorrador y CONFIAR en el respectivo contrato y en todo caso el plazo será entre seis (6) y sesenta (60) meses contados a partir del momento de la apertura del mismo.

3.3 Intereses: CONFIAR, reconocerá intereses mensuales sobre los saldos acumulados (cuotas e intereses acumulados), de acuerdo con la tasa pactada en el respectivo contrato; el valor de la retención en la fuente por rendimientos financieros se descontará de acuerdo con los porcentajes establecidos por la ley.

3.4 Depósitos de las cuotas mensuales: El ahorrador efectuará el depósito de las cuotas a que se compromete en forma mensual y deberá efectuarlo hasta el último día hábil de cada mes. Si el depósito se realiza en cheque y este es devuelto por el banco girado por cualquier causal, el depósito se tendrá por no efectuado. Cuando no se pague oportunamente la cuota del mes, el contrato no participará en el incentivo de ese mes o en los beneficios que se hayan establecido en el convenio suscrito con CONFIAR o con terceros. Los depósitos pueden realizarse a través de cualquier agencia o canal habilitado de CONFIAR que tenga sistema en línea, o mediante la autorización del ahorrador de realizar el débito automático de su cuenta de ahorros en CONFIAR. Los canales habilitados podrán consultarse en la página web de la Cooperativa.

Para los contratos que tienen modalidad de pago por nómina (con cualquier periodicidad de descuento), el valor acumulado al finalizar el plazo pactado dependerá del valor efectivamente pagado por la empresa.

Este reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración de CONFIAR el 29 de abril de 2022, según consta en Acta N°543 y por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio N° 2021251621-027-000 del 6 de junio de 2022.



**Te invitamos a consultar
el reglamento completo**

» **Dando clic aquí «**

Reglamento

Ahorro Programado para Vivienda (Su vivienda)



1. Definición

De conformidad con el Decreto 2190 del 12 de junio del 2009, Confiar podrá ofrecer a sus clientes el ahorro programado para vivienda, con el cual se podrá acceder al subsidio familiar de vivienda, construcción en sitio propio o mejora de vivienda familiar, otorgado por el Fondo Nacional de Vivienda (FONADE), las Cajas de Compensación Familiar o entidades que legalmente estuvieren autorizadas para ello.

2. Destino de la cuenta

El Ahorro Suvivienda tiene como propósito facilitar que los aspirantes del subsidio familiar de vivienda reúnan los recursos necesarios para adquirir, construir o mejorar una vivienda de interés social.

Este ahorro será calificado y otorgará puntaje al proceso de calificación para la obtención del subsidio.

3. Inmovilización del ahorro

El titular de la cuenta entiende y autoriza que el ahorro será inmovilizado en Confiar durante la vigencia de la postulación del hogar. Mientras esté vigente la postulación, el ahorrador no podrá efectuar retiros de la cuenta.

4. Movilización del ahorro

Una vez comunicada la asignación del subsidio, el ahorro se aplicará al pago de la vivienda nueva o usada, a su edificación o a su mejoramiento. El retiro de los ahorros se autorizará únicamente cuando el ahorrador renuncie a su postulación al subsidio o no haya sido beneficiado con la asignación, previa autorización de la entidad otorgante del subsidio o de la entidad en quien aquella delegue.

5. Intereses

El depósito generará intereses. De conformidad con la ley, Confiar podrá fijar libremente tasas de interés, períodos y forma de liquidación de los intereses que reconocerá al ahorrador por las sumas depositadas en las cuentas, los cuales se publicarán en carteleras o avisos en las oficinas u otros medios idóneos.

6. Fallecimiento del titular

En caso de fallecimiento del titular, y si no existiere postulación para el subsidio, Confiar podrá entregar a los herederos los depósitos hasta la cuantía que la ley autorice, sin necesidad de juicio de sucesión, solo con los requisitos legales exigidos.

Si se trata de cuentas colectivas o conjuntas se procederá conforme lo establece la ley.

Este reglamento fue aprobado por el Consejo Directivo de Confiar el 26 de septiembre del 2014, según acta N° 391, y por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio N° 2014001908-032-000 del 19 de diciembre del 2014.

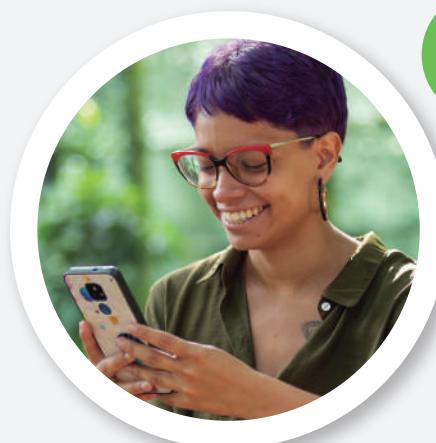
**Te invitamos a consultar el reglamento completo
»Dando clic aquí«**

Reglamento de Servicios Electrónicos

Objeto: El presente reglamento tiene por objeto regular el uso de medios electrónicos, digitales y virtuales, por parte de **EL CLIENTE** y que le permitirá acceder a los productos y servicios que estén habilitados por CONFIAR en los diferentes canales (Cajeros, POS, Agencia Virtual, Internet, Aplicación Móvil, Sitio WEB, Banca Móvil, etc.). Este reglamento y sus modificaciones aplicarán mientras **EL CLIENTE** esté vinculado a CONFIAR con un producto o servicio en los cuales operen las claves o mecanismos de autenticación.

Partes: Serán partes reguladas por el presente reglamento **EL CLIENTE** persona natural y CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA, en adelante CONFIAR, quien dentro de su objeto social presta los servicios de ahorro, crédito y otros de conformidad con las normas legales y sus políticas internas.

Productos: **EL CLIENTE** por medio de su clave y/o tarjeta, o en general cualquier mecanismo de autenticación habilitado, podrá realizar las siguientes transacciones u operaciones siempre y cuando estuviere habilitado para ello: a) Efectuar consultas sobre sus depósitos, obligaciones, etc. b) Solicitar créditos, y otros servicios habilitados.



c) Efectuar retiros en cajeros electrónicos (ATMs) de sus cuentas de depósito. d) Realizar pagos y transferencias a productos propios o de terceros. e). Efectuar transferencias de dinero a cuentas de Confiar u Otros Bancos previamente matriculadas. f) Efectuar compras a través de Internet o telefónicas (adquisición de bienes y/o servicios por medio de una llamada telefónica).

Para el caso del Servicio Transfiya, el usuario podrá Enviar o Solicitar dinero haciendo uso del número de celular del usuario al que va a enviar o solicitar, sin que sea necesario realizar inscripción previa de cuentas. Estas operaciones y transacciones las podrá realizar **EL CLIENTE** dentro de los límites establecidos por canal, por cuantía, por medio, etc.

En el caso de solicitud de créditos que fueren concedidos es entendido que **EL CLIENTE** autoriza a CONFIAR para, si es del caso, instrumente la obligación en el pagaré con espacios en blanco que tiene firmado conforme a las instrucciones dadas.

Tarjeta: CONFIAR le ha entregado a **EL CLIENTE** una tarjeta personal e intransferible, que se obliga a custodiarla en forma diligente y que servirá como medio para la realización de transacciones y operaciones que la requieran.

Clave secreta: Para la utilización de los diferentes servicios y operaciones autorizadas y habilitadas por CONFIAR, **EL CLIENTE** asigna una clave que constituirá la firma electrónica que identificará a **EL CLIENTE** en sus relaciones con CONFIAR y que representará la expresión de su libre voluntad y el consentimiento para realizar las distintas operaciones o transacciones.

CVC: Grupo de 3 números situado en el reverso de la tarjeta. Dicho código se utiliza como método de seguridad en transacciones en las que la tarjeta no está físicamente presente, aplica para compras por teléfono o internet.

EL CLIENTE se obliga a mantener en absoluta reserva su clave y código CVC y en general los mecanismos de autenticación, a fin de que nadie más que él tenga acceso a los servicios ofrecidos. Por tanto, **EL CLIENTE** no podrá ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. CONFIAR no se hará responsable de los perjuicios que pueda sufrir **EL CLIENTE** por el incumplimiento de la obligación que aquí asume.

Es entendido que CONFIAR podrá, para las transacciones que estime convenientes, implementar una segunda clave secreta, u otro mecanismo de autenticación el cual tendrá los mismos efectos e impondrá las mismas responsabilidades que la primera.

En caso de que el uso de la Clave sea necesario para la prestación de servicios de audio repuesta asistida por operador, **EL CLIENTE** acepta que éstos tengan acceso a su información durante el tiempo que dure la llamada.

Las transacciones realizadas por medio de tecnología sin contacto se perfeccionarán únicamente con la lectura de un dispositivo instalado en la tarjeta o en cualquier otro instrumento habilitado por la Cooperativa al pasar la tarjeta o instrumento por el canal correspondiente.

Utilización: **EL CLIENTE** tendrá la posibilidad de utilizar la Tarjeta y/o Clave Secreta y en general los mecanismos de autenticación, para realizar las distintas operaciones, órdenes y transacciones ofrecidas por CONFIAR, en los equipos electrónicos de su propiedad, o de terceros o de las redes, sistemas o franquicias a los cuales CONFIAR esté afiliado, tales como teléfono, Internet, ATMs o POS y siempre que se encontraren estos canales habilitados...

Obligaciones: **EL CLIENTE** se obliga especialmente a lo siguiente: a) Adoptar las medidas necesarias para la custodia de la tarjeta en debida forma. b) Guardar bajo absoluta reserva la clave secreta, segundas claves y en general los mecanismos de autenticación c) A cambiar la clave en forma periódica d) Utilizar canales y medios seguros para la realización de operaciones o transacciones. e) Seguir las recomendaciones de seguridad que le suministre CONFIAR o las autoridades. f) Avisar inmediatamente a CONFIAR en el evento en que se presente alguna anormalidad, constreñimiento, uso no autorizado, etc. g) Custodiar en forma diligente la Tarjeta. h) Avisar inmediatamente en caso de pérdida, sustracción o hurto de la Tarjeta o cualquier situación que afecte el mecanismo de autenticación. i) Informar a CONFIAR el cambio de direcciones personales, de correo electrónico y número de celular. j) Informar inmediatamente la pérdida, sustracción o uso no autorizado de la clave o tarjeta.

Disponibilidad del Servicio: Los servicios estarán disponibles de acuerdo con las condiciones establecidas y sin perjuicio de las limitaciones y restricciones derivadas de razones técnicas, de conectividad en redes, Internet, cortes de energía, mantenimiento etc. Por tanto, es entendido que CONFIAR queda exonerado de toda responsabilidad en caso de que **EL CLIENTE** no pueda ejecutar operaciones o transacciones por fallas ocasionales en los canales y/o equipos o líneas de conexión, por problemas técnicos, por problemas de comunicaciones, por suspensión o corte de servicios de energía, telefonía, Internet, etc.; por actividades de mantenimiento o por suspensión de servicio y en los eventos de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero, y daños que afecten a los proveedores de servicios.

En caso de que, por un error de **EL CLIENTE**, éste efectúe transferencias de dinero a cuentas de ahorro o productos de terceros en CONFIAR u otras entidades financieras o sujetos, distintas a las que inicialmente desea realizar la operación, para la devolución del dinero **EL CLIENTE** deberá realizar la gestión directamente con la entidad y/o persona o titular al cual se realizó la transferencia. Cuando, por un error de **EL CLIENTE**, éste haya efectuado transferencias de dinero a cuentas de ahorro o productos de terceros en CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA distintas a la que inicialmente deseaba realizar la transacción, la Cooperativa se encargará de contactar al titular de la cuenta o producto destino, para informarle lo sucedido y la manera como podría realizar la devolución de los fondos. No obstante, al tratarse de un error operativo de **EL CLIENTE, CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA** no está obligada a la devolución, ni garantiza el reintegro del dinero. Lo anterior sin perjuicio de las acciones legales que le asistan **EL CLIENTE** frente al destinatario.

Tarifas: CONFIAR queda expresamente facultado para establecer y cobrar a **EL CLIENTE** las tarifas y comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes servicios electrónicos ofrecidos, pudiendo debitar con su valor las cuentas de **EL CLIENTE**. Las tarifas serán previamente avisadas a través de la página WEB, o cualquier otro medio, de conformidad con las normas vigentes y en todo caso antes de 45 días calendario de iniciarse su cobro.

Modificaciones al Reglamento: CONFIAR en cualquier momento podrá cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones del presente reglamento, mediante aviso en tal sentido por cualquier medio, sea mail, mensaje de texto, por escrito o por aviso en la pagina WEB, etc.

Anunciada una modificación **EL CLIENTE** podrá pronunciarse aceptando o terminando el contrato dentro de los 15 días calendario siguientes. Si **EL CLIENTE** no manifiesta su intención de terminar el contrato y continúa en la ejecución de este, utilizando los servicios, se entenderá que acepta incondicionalmente las modificaciones introducidas de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio, como aceptación tácita. En el evento en que la Cooperativa incumpla esta obligación de notificación, **EL CLIENTE** tendrá la opción de finalizar el vínculo sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que de acuerdo con el contrato de origen deba cumplir



**Te invitamos a consultar
el reglamento completo**

»Dando clic aquí«

confiar[®]
coop