



**COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CREDITO
ITZÁ RESPONSABILIDAD LIMITADA
“COOITZA, R. L”.**

**REGLAMENTO TARJETA DE DEBITO
COOPERATIVA INTEGRAL DE
AHORRO Y CRÉDITO ITZÁ, R.L.**



REGLAMENTO DE TARJETA DE DEBITO DE COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CREDITO ITZÁ, RESPONSABILIDAD LIMITADA

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Este Reglamento tiene por objeto establecer las normas para la autorización, emisión y concesión tarjetas de débito y su administración.

Artículo 2. Base Legal. Lo establecido en el presente Reglamento tiene su base legal en la normativa siguiente:

- a) Ley General de Cooperativas, Decreto Legislativo Número 82-78
- b) Reglamento de la Ley General de Cooperativas, Acuerdo Gubernativo Número M. de E. 7-78
- c) Estatutos Cooperativa Itzá, R.L.
- d) Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70
- e) Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001
- f) Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005

Artículo 3. Definiciones. Para efectos de este Reglamento se definen los términos siguientes:

- a. **Adquirente POS.** Es la entidad que suscribe contrato con los establecimientos afiliados para que éstos acepten las tarjetas emitidas por los emisores y coemisores locales e internacionales.
- b. **Adquirente ATM.** Es quien realiza actividades de administración y otras operaciones con tarjetas emitidas por los emisores y coemisores locales e internacionales, en su red de cajeros automáticos.
- c. **Banda magnética.** Es toda aquella banda colocada en la tarjeta de débito que almacena cierta cantidad de información de la tarjeta y tarjetahabiente.
- d. **Chip.** Componente electrónico incrustado en la tarjeta que guarda información de la tarjeta y el tarjetahabiente.
- e. **Contactless.** Tecnología inalámbrica de comunicación “sin contacto” que permite pagar con tan solo acercar la tarjeta al terminal de punto de venta.
- f. **Consumos.** Transacciones que se realizan por medio de la tarjeta de débito en los establecimientos afiliados a las marcas operadoras de tarjetas.



- g. **Consumo en controversia.** Transacciones que se realizan por medio de la tarjeta de débito en los establecimientos afiliados a las marcas operadoras de tarjetas, las cuales por diversas razones el tarjetahabiente no está de acuerdo.
- h. **Contrato.** Acuerdo contenido en documento privado entre COOITZÁ y el asociado, en el que se pactan las condiciones del servicio, derechos, obligaciones y prohibiciones de las partes que lo suscriben.
- i. **Coemisor.** Entidad que emite tarjetas de débito en alianza con el Emisor principal.
- j. **Cooitzá.** Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, Responsabilidad Limitada.
- k. **Establecimiento afiliado.** Comercio afiliado con el adquirente, en donde el tarjetahabiente puede realizar compras, por medio de la utilización de la tarjeta de débito.
- l. **Extorno.** Reversar transacciones de tarjeta de débito, con base al análisis correspondiente.
- m. **Fraude.** Es un engaño que se realiza eludiendo obligaciones legales o usurpando derechos con el fin de obtener un beneficio.
- n. **Miembro.** Entidad asociada autorizada para el uso de la marca internacional de la tarjeta de débito.
- o. **POS.** Point of Sale, en inglés. Terminal de punto de venta.
- p. **Retiro en efectivo.** Es el adelanto en efectivo realizado por medio de tarjeta de débito en las agencias de COOITZÁ, así como en los cajeros automáticos, de acuerdo a la disponibilidad en el saldo en la cuenta de depósitos de ahorro del asociado.
- q. **Tarjeta de débito.** Tarjeta plástica con banda magnética, chip y tecnología de contacto emitida por COOITZÁ.
- r. **Tarjetahabiente.** Persona individual a quien se le ha emitido y autorizado el uso de una tarjeta de débito.
- s. **Fintech.** Sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros.
- t. **Cobrandig.** Alianza estratégica de dos o más nombres de marca conjuntamente utilizados en un solo producto o servicio.

CAPITULO II

REQUISITOS, CLASIFICACION Y TIPOS DE TARJETA

Artículo 4. Requisitos. Los requisitos que deben cumplir los asociados para obtener la tarjeta de débito, es tener una cuenta vigente de depósitos de ahorro en COOITZÁ.

Artículo 5. Tipos de tarjeta de débito. La tarjeta de débito que emitirá COOITZÁ, es la siguiente:

- a. Clásica Internacional.



Cualquier otro tipo de tarjeta de débito que en el futuro decida emitir COOITZA, deberá ser aprobada por la Gerencia General a propuesta de la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago de COOITZA.

Artículo 6. Pluralidad de tarjetas. Se puede otorgar más de una tarjeta de débito, de un mismo tipo o diferente, a un tarjetahabiente titular de carácter individual, la cual deberá estar vinculada a una cuenta de depósitos específica.

CAPITULO III

EMISION Y ENTREGA DE LAS TARJETAS DE DÉBITO

Artículo 7. Solicitud de tarjetas. Las agencias deben realizar en el sistema las solicitudes de tarjeta de débito al momento de crear la cuenta de depósitos de ahorro, exceptuando aquellos casos en donde el asociado indique no querer la misma.

Artículo 8. Formalización. La formalización de los contratos de tarjetas de débito deberá realizarse por medio de documento privado con la firma del tarjetahabiente.

Artículo 9. Personalización. El Procesador autorizado es el responsable de generar el archivo con la información de los tarjetahabientes, el cual debe enviar a la empresa que proporciona el servicio de personalización de las tarjetas.

Artículo 10. Entrega. Las tarjetas de débito personalizadas se entregarán a los titulares por medio de los Gerentes de Agencia o por la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal de ejecutivo de negocios o empresas de mensajería contratadas para el efecto. El personal de COOITZA antes mencionado, será responsable de tomar las medidas de seguridad y llevar los controles que permitan establecer que las tarjetas de débito fueron entregadas a quienes corresponda.

En caso de que el personal designado para la entrega de las tarjetas de crédito no cumpla o la entregue a persona equivocada o distinta del titular, será sancionado de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo de COOITZA.



CAPITULO IV

ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE TARJETA DE DÉBITO

Artículo 11. Administración de la cartera. El Gerente de Tarjetas y Medios de Pago en coordinación con los Gerentes de Agencia, Gerentes Regionales y el Gerente de la Red de Agencias, serán los encargados de administrar la cartera de tarjetahabientes velando porque los procedimientos estén actualizados.

Artículo 12 Cargos y otros Cobros. Los cargos y/o comisiones por emisión, uso o manejo de la tarjeta de débito serán establecidas por la Gerencia General.

Artículo 13. Cancelación anticipada. La tarjeta de débito podrá ser cancelada antes del vencimiento del plazo, en forma bilateral por acuerdo del tarjetahabiente y de COOITZA o en forma unilateral por cualquiera de las partes, sin necesidad que exista una causa para ello.

Artículo 14. Operaciones en moneda extranjera. El tarjetahabiente podrá realizar consumos y retiros en moneda extranjera fuera de la República de Guatemala, los cuales serán operados en moneda nacional al tipo de cambio establecido por la marca internacional operadora de la tarjeta de débito.

Artículo 15. Robo o extravío de la tarjeta de débito. El tarjetahabiente deberá comunicarse inmediatamente vía telefónica a la empresa que proporciona el soporte técnico (procesador autorizado), al personal de la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago o a cualquier agencia de COOITZA, notificando sobre el robo o extravío de la tarjeta de débito, quienes realizarán inmediatamente el bloqueo en el sistema. De no hacerlo, el tarjetahabiente es el responsable directo de los consumos que se realicen con la tarjeta de débito.

El costo de la reposición de la tarjeta de débito será fijado por la Gerencia General.

Artículo 16. Patrocinio. COOITZA podrá prestar el servicio de co-branding a cooperativas, asociaciones, Fintech u otras entidades, para emitir tarjetas de débito de manera física o virtual, considerando los criterios establecidos en el Reglamento respectivo. Para el efecto, se faculta a la Gerencia General para que a través de la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago se realicen todos los trámites y acuerdos legales ante las marcas autorizadas para el procesamiento respectivo.



CAPITULO V

SEGUROS, PROMOCIONES Y OTRAS DISPOSICIONES DE LA TARJETA DE DÉBITO

Artículo 17. Seguro. COOITZÁ podrá contratar por cuenta del tarjetahabiente, un seguro que cubra retiros y consumos por fraude, robo y saldos deudores por fallecimiento; o bien, otras coberturas que COOITZÁ decida contratar.

Artículo 18. Promociones. El Gerente de Tarjetas y Medios de Pago con la anuencia del Gerente General, podrá diseñar promociones de cualquier tipo, las cuales deben ser aprobadas por la Gerencia General.

Artículo 19. Programas de fidelización de tarjetahabientes. El Gerente de Tarjetas y Medios de Pago con la anuencia de la Gerencia General, podrá diseñar programas de fidelización, como una estrategia de retención de los tarjetahabientes, el cual debe ser aprobado por la Gerencia General.

Artículo 20. Consumos en controversias. La Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal, será la encargada de llevar el control, registro y gestión de los reclamos de los tarjetahabientes, para ello, deberá apoyarse con la empresa que presta el soporte técnico (procesador autorizado), autorizando los débitos y créditos que resulten del proceso de controversia entre COOITZÁ y el Adquirente.

Artículo 21. Fraudes. Cuando el tarjetahabiente presente reclamo por fraude, la Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal realizará la investigación correspondiente; de proceder la solicitud, se aprobará la devolución del monto reclamado con el visto bueno del Gerente de Tarjetas y Medios de Pago.

El tarjetahabiente tendrá el plazo de un mes calendario para realizar el reclamo correspondiente a partir de la fecha del consumo en controversia.



CAPITULO VI

REGISTROS CONTABLES DE LA TARJETA DE DÉBITO

Artículo 22. Registros Contables. La Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal es responsable de vigilar que se realice la contabilización de las operaciones de tarjeta de débito, velando por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Vigente de Normas Contables para Cooperativas de Ahorro y Crédito Itzá, junio 2018.

Artículo 23. Registros Auxiliares. La Gerencia de Tarjetas y Medios de Pago a través de su personal, es responsable de velar porque se lleven los registros auxiliares que faciliten la verificación y consulta de datos, balance e integración de saldos de cada uno de los tarjetahabientes.

CAPITULO VII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 24. Responsabilidad. La Gerencia General por intermedio del Gerente de Tarjetas y Medios de Pago será responsable de velar porque se cumpla el presente Reglamento.

Artículo 25. Confidencialidad. Todo el personal de las áreas que tenga conocimiento de carácter confidencial por razones de la aplicación del contenido de este Reglamento, está obligado a no revelarla y, si faltaren a esta obligación, quedan sujetos a las sanciones y/o deducción de responsabilidades que legalmente procedan.

Artículo 26. Casos no previstos. Los casos no previstos en el presente Reglamento o dudas en cuanto a su aplicación, deberán ser resueltos por la Gerencia General de COOITZÁ.

Artículo 27. Modificaciones. Cualquier modificación a este Reglamento deberá ser propuesta por la Gerencia General y elevada para aprobación del Consejo de Administración de COOITZÁ.



Artículo 28. Aprobación y Vigencia. El presente reglamento de cobranza fue aprobado por el Consejo de Administración juntamente con la Comisión de Vigilancia, según Punto de acta número 11-10-2022, de fecha 17 de octubre del 2022 y entrará en vigor un día después de su aprobación.

POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN


César Adolfo Casasola Morales
Presidente
Consejo de Administración


Eleazar Nefali Leal
Vice-Presidente
Consejo de Administración


Gustavo Adolfo Díaz Flores
Vocal I
Consejo de Administración


Diego Emilio Cerezo
Vocal II
Consejo de Administración


Erick Bosbell Martínez Reyes
Secretario
Consejo de Administración