

## I Medidas de seguridad en canales transaccionales

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad al utilizar los canales y medios que ofrece CFA para realizar sus transacciones:

### Cajeros automáticos y Datáfonos con Tarjeta débito

- Las claves de sus tarjetas son personales intransferibles, memorícelas, no las escriba y no las comparta. Por ningún motivo un empleado de CFA debe solicitarlas.
- Proteja su clave con sus manos y cuerpo al digitarlas, no permita que la vean cuando la esté digitando en un cajero automático, oficina o establecimiento público.
- Realice cambios de su clave al menos una vez al mes, utilice números que no sean obvios, ejemplo; 1234 ó 0000.
- No pierda de vista su tarjeta, verifique que sea pasada por los datafonos una sola vez y después de realizada la transacción verifique que le hayan devuelto su tarjeta.
- No realice transacciones cuando observe objetos extraños (cámaras, material pegante, clips) en datafonos y cajeros automáticos, ni acepte ayuda de extraños que le ofrezcan colaboración para realizar sus transacciones, así sean empleados de CFA, personal de mantenimiento del cajero o de transporte de valores.
- Después de realizada la compra verifique la tarjeta que le devolvieron sea la de su propiedad, conserve la copia en un lugar seguro y verifíquelos con sus extractos mensuales e infórmenos sobre cualquier anomalía.
- No permita el ingreso de terceros al cajero automático, si observa personas sospechosas cerca del cajero automático, no realice sus operaciones.
- No arroje a la cesta de basura los recibos de operaciones de cajeros automáticos; guárdelos destrúyalos, al retirarse del cajero recuerde oprimir la tecla "cancelar" transacción.
- Para transacciones en cajeros y datáfonos siga las instrucciones del dispositivo en particular, a su vez tenga en cuenta si la tarjeta es con banda o con chip. Recuerde que si se usa el sistema de chip, esta debe permanecer en la unidad lectora hasta finalizar la transacción, en caso contrario la tarjeta nunca debe ser retenida por el dispositivo
- Autorice y registre su número de celular y/o correo electrónico para el servicio de alertas automáticas vía mensaje de texto o correo electrónico cada vez que realice una transacción.
- Si desea mayor control de sus operaciones puede personalizar el valor y número que podrá realizar con la tarjeta débito por cajero automático y/o datafono.
- Actualice permanentemente sus datos personales a través de los diferentes medios dispuestos por CFA.
- Al sospechar o detectar que ha sido víctima de un fraude, bloquee su cuenta inmediatamente a nuestro Centro de experiencia (604) 232 00 11 en Medellín o 018000421827 y/o acuda a la oficina más cercana de CFA, solicite una nueva tarjeta y cambie sus claves.

### Transacciones en Oficinas

- No entregue dinero o información a supuestos empleados que los abordan en el área de atención al público o en las afueras de la oficina. CFA solo recibe dinero en efectivo en las áreas de caja de las oficinas. Verifique que nuestros empleados porten la escarapela y el uniforme que los identifica como tal.
- No permita que personas extrañas se acerquen a las taquillas en el momento de realizar la operación.
- Si al interior de la oficina detecta que personas sospechosas quieren engañarlo con habilidades, artimañas, simulaciones, o lo están siguiendo o acechando solicite apoyo policial o infórmelo a la dirección de la oficina.
- Evite retirar grandes sumas de dinero en efectivo, retire en cheque, procure utilizar los canales virtuales que CFA tiene disponibles como Oficina Virtual o ACH, de ser necesario el efectivo solicite apoyo policial e informe a la dirección de oficina, así mismo acompañese de familiares o personas de toda su confianza.
- Evite ser víctima del "paquete chileno" desconfíe cuando extraños le ofrezcan un dinero que supuestamente se han encontrado, esto lo hacen para quedarse con el suyo.
- Observe con atención su entorno y detecte personas o actitudes sospechosas o extrañas e infórmelas inmediatamente.
- Evite mostrar el dinero que consignará hasta que esté en presencia del cajero.

- Abstenerse de cambiar billetes a personas que los aborden al interior de oficinas de CFA.
- La policía Nacional presta el servicio de escolta a clientes que realicen retiros de dinero en efectivo, coordine previamente con las autoridades las condiciones y disponibilidad.

### Transacciones Oficina Virtual y Pago de Obligaciones a través del botón de pagos PSE.

- Ingrese a la Oficina Virtual digitando la página web <https://www.cfa.com.co>, nunca ingrese a través de enlaces de correos ya que pueden enviarlo a sitios fraudulentos, si recibe estos mensajes repórtelos inmediatamente. Adicionalmente cuando se encuentre en el sitio web de CFA, diríjase a la opción denominada PSE para realizar el pago de sus obligaciones.
- Memorice su usuario y contraseña y manténgalos en absoluta reserva. No los escriba, comparta ni preste.
- Procure cambiar sus contraseñas periódicamente.
- Nunca suministre datos personales confidenciales (usuarios, contraseñas, números de cuenta, etc.) en correos electrónicos.
- Cuando ingrese a Oficina Virtual o Pagos PSE verifique que el sitio web es seguro (La barra de navegación se torna color verde e inicia con HTTPS).
- Realice sus transacciones únicamente en equipos de uso personal, evite el acceso desde equipos de uso público como las salas de internet, sitios universitarios, o lugares donde extraños tengan acceso a los equipos.
- No abandone su computador mientras se encuentra en la Oficina Virtual o Pagos por PSE, cuando finalice sus transacciones no olvide CERRAR LA SESIÓN.
- Apunte siempre el número de aprobación.
- Revise frecuentemente los movimientos de sus productos financieros.
- Mantenga actualizadas las herramientas de seguridad de su computador que lo protejan ante software malicioso.

### Transacciones Transfiya.

Es un servicio en el que puedes enviar y recibir dinero de forma inmediata las 24 horas del día todos los días del año; puedes hacer hasta 15 transferencias diarias, enviar y solicitar hasta 3 Millones de Pesos diarios.

Las novedades presentadas pueden ser atendidas en la línea de atención (604) 444 18 27 Opción 2 o acuda a la oficina más cercana de CFA, o con ACH Colombia en <https://www.transfiya.com.co/modulo-ayuda>

### Condiciones del Servicio tarjeta protegida

- Cubre máximo \$2.500.000 hasta dos eventos al año y una sola tarjeta. En ningún caso se excederá la suma asegurada de \$ 2.500.000.
- El cobro del seguro se realiza mensual con débito automático a cuenta de ahorros, en caso de no encontrar fondos para el pago en el momento del débito, el seguro quedará inactivo y se cancelará luego de un mes.
- En el caso que se presente la situación anterior, es responsabilidad del tarjetahabiente renovar el seguro de tarjeta protegida.
- El cobro de la póliza es anticipado y el valor de la cuota del seguro es proporcional a los días restantes del mes. La póliza no cubre eventos de fraude por Internet y solo se ampara al titular de la tarjeta débito.

### Recomendaciones generales

- Utilice claves secretas diferentes para cada producto o servicio.
- Nunca suministre telefónicamente su clave secreta ni su número de cuenta, aun si le informan que están llamando de CFA.
- Mantenga siempre su tarjeta débito, así como su chequera y talonario en un lugar seguro. No los deje en lugares a los cuales otras personas tengan acceso.
- Telefónicamente los delincuentes suplantan a CFA ofreciendo premios, promociones o rifas, solicitando a cambio las claves secretas. Por ningún motivo suministre esta información.

## Contingencia de canales

En caso de afectación a la disponibilidad de los canales, se cuentan con las siguientes alternativas para que los asociados/ahorradores puedan continuar utilizando los servicios financieros de CFA:

Canal No Disponible	Canal Alternativo	Operaciones en Canal Alternativo
Oficinas	Misma Oficina con operaciones manuales	Todas las transacciones excepto retiros, recaudo con código de barras y desembolsos
	Oficina Cercana	Todas
	Oficina Virtual y APP	Consultas, transferencias, pagos
Oficinas	Cajeros electrónicos	Consulta saldo, retiros
	Corresponsales	Retiros, consignaciones, consulta saldo, pagos
Cajeros electrónicos	Oficina cercana	Retiros, consulta saldo
	Oficina Virtual y APP	Consulta saldo
	Corresponsales	Retiros, consulta saldo
Corresponsales	Oficina cercana	Consultas, transferencias, pagos, retiros
	Oficina Virtual y APP	Consultas, transferencias, pagos
	Cajeros electrónicos	Retiros, consulta saldo

## II Guía de bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de productos y servicios

**CFA pensando en su seguridad le informa sobre los canales y el proceso para realizar el bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de sus productos y servicios en caso de necesitarlo.**

TRANSACCIONES DE BLOQUEO, INACTIVACIÓN, REACTIVACIÓN Y CANCELACIÓN DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTE CANALES DE CFA						
<p>Por su seguridad su clave puede ser bloqueada de cuatro maneras:</p> <p><b>Intentos fallidos:</b> A los 3 intentos de ingreso de clave errónea, cuando supera el monto permitido y el número de transacciones por día, tener presente que cada que se pase la tarjeta por un cajero automático genera un cobro por conexión a la red, el cual es asumido por CFA.</p> <p><b>Voluntario:</b> Por solicitud expresa de bloqueo del titular del producto o servicio.</p> <p><b>Seguridad:</b> Bloqueo administrativo realizado por CFA al detectar una transacción sospechosa o inusual no confirmada con el titular del producto y servicio.</p> <p><b>Orden de autoridad competente:</b> Por orden judicial, gubernamental u otra autoridad competente.</p> <p><b>Importante:</b> Cualquier inquietud, duda o evento sospechoso comunicarlo inmediatamente a través de estos canales: Red de oficinas CFA Centro de experiencia (604) 232 00 11 o 018000421827 . Horario Atención 8am a 8pm lunes a viernes, sábado 8am a 3pm.</p>	TRANSACCIÓN	TARJETA DÉBITO	MÁS CUPO	CUENTA DE AHORROS	OFICINA VIRTUAL	
	<b>BLOQUEO</b>	Red de Oficina y Centro de Experiencia.	Oficina donde está radicado el consumidor.	Oficina donde está radicado el consumidor.	Oficina donde está radicada la cuenta, Centro de Experiencia	Oficina donde está radicado el consumidor. Centro de experiencia
	<b>REEXPEDICION</b>	Oficina donde está radicada la tarjeta y el original del documento de identidad, se debe cancelar el valor de la reposición.	No aplica	No aplica	No aplica	Oficina donde está radicado el consumidor.
	<b>INACTIVACIÓN</b>	No aplica	Se inactiva el acceso al cupo en caso de presentar mora mayor 30 días, actualizada la obligación se habilita.	Si no presentan movimientos (depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito) por un período superior a 180 días	Puede solicitar en la oficina donde está radicada la cuenta la inactivación del usuario de oficina Virtual	
	<b>ACTIVACIÓN</b>	Oficina donde está radicado por medio de los datafonos asigna el número de su clave	Oficina donde está radicado el consumidor.	Red de oficinas En extensiones de caja solo las cuentas de la oficina radicadora	Oficina donde está radicado el consumidor,	
	<b>CANCELACIÓN</b>	La cancelación se realiza en la oficina de origen de la cuenta, se debe presentar la tarjeta	Oficina donde está radicado el consumidor.	La cancelación se realiza en la oficina de origen de la cuenta, se debe presentar la tarjeta o libreta.,	Oficina donde está radicado el consumidor,	

## III Derechos y Deberes como Consumidor Financiero

En cumplimiento de la Ley 1328 de 2009, usted como Consumidor Financiero de CFA puede consultar sus derechos y deberes en nuestra página web (<https://www.cfa.com.co/consumidor-financiero/>) o publicadas en las carteleras de nuestra red de oficinas de CFA.

## IV Procedimiento para presentar peticiones, quejas y reclamos y defensoría del consumidor financiero

Usted como Consumidor Financiero puede presentar sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones siguiendo las siguientes recomendaciones:

### Gestión de requerimientos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes

La gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en CFA es un mecanismo constante de escucha a los asociados, ahorradores, proveedores y comunidad en general que se convierte en fuente de mejora continua en los procesos internos y en las relaciones con los Consumidores Financieros.

### Canales para la recepción de peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes.

Los diferentes requerimientos se pueden presentar de manera verbal, escrita o los medios definidos por CFA:

Línea de atención: (604) 232 00 11 ó 018000-421-827  
Red de oficinas CFA  
Correo electrónico CFA: [servicio@cfa.com.co](mailto:servicio@cfa.com.co)

Sitio Web: ([www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co)), a través del link contáctenos  
Junta de Vigilancia: [juntadevigilanciaca@hotmail.com](mailto:juntadevigilanciaca@hotmail.com)  
Defensor del Consumidor Financiero: [defensorclientecfa@gmail.com](mailto:defensorclientecfa@gmail.com)  
Superfinanciera de Colombia o autoridades competentes.

### ¿Quién es el defensor del consumidor en CFA?

Señora: Natalia Muñoz Marin  
Dirección: Calle 51 No 49 - 11 Oficina 908 Medellín  
Correo: [defensorclientecfa@gmail.com](mailto:defensorclientecfa@gmail.com)  
Teléfono: (604) 322 01 27  
Cel: 3242822445

Las funciones y asuntos de no competencia del defensor del consumidor financiero pueden ser consultados en nuestra pagina web <https://www.cfa.com.co/consumidor-financiero/> o publicadas en las carteleras de nuestra red de oficinas de CFA

## V Lista detallada de costos y tarifas de los productos y servicios de CFA

Las tarifas o costos de los productos y servicios pueden ser consultados a través del sitio WEB: <https://www.cfa.com.co/tarifas-de-productos-y-servicios/>, o publicadas en las carteleras de nuestra red de oficinas de CFA

## VI Guía para el buen manejo de su crédito y pagaré

CFA pensando en su tranquilidad le informa sobre los canales de contacto, los costos, políticas y mecanismos implementados por CFA para realizar la gestión de la cobranza prejudicial, con el fin de que tenga clara la importancia de pagar oportunamente sus obligaciones de crédito:

### 1. ¿Cuándo entra su crédito en mora? - ¿Cuándo se inicia la gestión de cobro por parte de CFA?

El crédito entra en mora, si en la fecha pactada en el plan de amortización para el pago este no se efectúa, o se realiza por un menor valor quedando alguno de los conceptos pendientes de cancelar.

Dada la importancia que tiene para el deudor, el codeudor y para CFA, que las obligaciones permanezcan al día, CFA realiza una gestión de cobro, de manera preventiva y activa de la siguiente manera:

- **De manera preventiva:** Esta gestión tiene como objetivo recordarle el pago puntual antes del vencimiento al deudor mediante llamadas, envío de carta de información del estado de la obligación y facturación mensual para el producto +cupo, dentro de un marco de seguimiento, asesoría y acompañamiento, bajo los parámetros de la ley 2300 de 2023
- **De manera activa:** En todos los casos, una vez se produce el incumplimiento en el pago de la obligación desde un (1) día de mora y en todo momento mientras esta situación permanezca, gestión que se conoce como cobro prejudicial. (antes de enviar a cobro jurídico).

Dada la trascendencia que tiene el que la obligación sea normalizada a la menor brevedad posible, la Cooperativa despliega una labor de acercamiento con el deudor y codeudor con el fin de concretar la fecha en que se va a realizar el pago de la cuota de amortización, si se estima conveniente, se despliega una gestión personalizada con visita (esto solo aplica para la línea microcrédito y créditos agropecuario).

### 2. ¿En qué horarios CFA realiza su gestión de cobro?

Las llamadas personalizadas se realizan de lunes a viernes de 7:00 a.m. hasta las 6:00 p.m y los sábados de 8:00 a.m. hasta las 1:00 p.m.; De igual manera para los envíos de mensajes de texto previamente autorizados

### 3. ¿Qué gastos se derivan de la gestión de cobranza jurídica?

Los gastos generados por el incumplimiento en el pago de la(s) obligación(es), serán trasladados como un recargo al valor de la obligación vencida así: al deudor los gastos pre jurídicos y jurídicos derivados de la gestión desplegada y encaminada a la recuperación de la cartera\*, los cuales se determinan de acuerdo a la etapa de cobro de la siguiente manera:

GESTIÓN DE COBRANZA	
1. Prejurídica	15%*
*Se calcula como un porcentaje sobre el valor de recaudado vencido	
2. Jurídica	18%* 16,5%*
3. Castigada	20%*
* Se Calcula como un porcentaje sobre el valor recaudado.	

GASTOS JUDICIALES	
El deudor asumirá todos los gastos de judicialización de su cartera incluyendo el costo por avance en las etapas procesales de la siguiente forma:	
ETAPA	VALOR A PAGAR
Presentación de la demanda y mandamiento de pago	25% SMMLV
Medidas cautelares efectivas de recuperación	40% SMMLV

Sentencia con medidas cautelares efectivas de recuperación	25% SMMLV
--	-----------

\*Para la cartera hipotecaria, se determinan de conformidad con lo ordenado por el Juez en el proceso y los honorarios del Abogado Externo generados en la misma.

El cobro en la etapa pre-judicial o administrativa no genera ningún cobro de gastos ni honorarios al deudor.

#### 4. ¿Qué personas y entidades están autorizadas para adelantar la gestión de cobro?

El área de cartera de la Cooperativa Financiera de Antioquia es el responsable del recaudo de la cartera, en todas sus modalidades, productos y estados de morosidad.

En la gestión del cobro intervienen, además de los colaboradores internos de las oficinas, los gestores de cobranzas y las firmas externas autorizadas como call centers y personas naturales.

En nuestro sitio web [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co), usted podrá consultar la información relativa a:

- Datos de contacto de los colaboradores del área de cartera que pueden atender sus requerimientos.
- Firmas externas o personas naturales que gestionan la recuperación de las obligaciones a nivel jurídico.
- Directorio de los colaboradores a nivel de oficinas, autorizados para efectuar la labor de cobranza de los diferentes productos.

De requerir información adicional puede llamar a nuestro Centro de Experiencia línea (604) 232 00 11 o a la línea 018000-421827, al área de cartera se puede comunicar directamente al (604) 560 60 40 Opción 1.

Nuestros agentes externos; ya sean personas naturales o entidades jurídicas están facultados para efectuar acuerdos de pago dentro de las políticas vigentes de la Cooperativa, **pero no están facultados para recibir dinero de manera directa.**

#### 5. ¿A través de qué canales se puede realizar el pago?

Si su obligación se encuentra al día o en cobro pre jurídico usted puede efectuar el pago en la red de oficinas de CFA en los horarios de atención al público, por débito automático de su cuenta de ahorros o puede realizar consignación o transferencia a nivel nacional en la cuenta Convenio de Recaudo del Banco de Bogotá N° 38609391-8 y Banco Agrario N° 313030003021, reportando su pago vía fax inmediatamente al teléfono 5606040 extensión 10520 para una mayor claridad y comodidad. Si la consignación se realiza el día viernes en las horas de la tarde algunos bancos la reportan con fecha del siguiente día hábil; es decir el lunes ó martes en el caso de lunes festivo.

¡Tenga presente..! Si su obligación entra en mora, a partir del primer día de vencimiento la Cooperativa de acuerdo a la instrucción impartida en el pagaré y en el cual tenemos su autorización mediante la firma, podrá debitar de todas sus cuentas de ahorros, con el fin de hacer abonos parciales o totales al(los) crédito(s) vencido(s).

#### 6. ¿Qué es el habeas data?

El habeas data es el derecho que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en centrales de información. Este derecho está regulado por la Ley 1266 de 2008 igualmente la ley 2157 de 2021

#### 7. ¿Cuánto tiempo permanece un reporte negativo en una central de información?

Con sustento en la autorización previa y expresa de los asociados, deudores y codeudores, nuestra entidad está facultada para procesar, solicitar, reportar y divulgar ante cualquier entidad que

maneje o administre bases de datos, su información personal, comercial y financiera, así como la información referente a su comportamiento e historia comercial y/o crediticia.

Con fines indicados hemos celebrado convenios con la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras: TransUnion, DATACRÉDITO y FENALCO (Procrédito)

El término general de permanencia de la información negativa en las centrales de datos será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación

#### 8. ¿Qué efectos generales conlleva el reporte en centrales de riesgo?

La información reportada por las entidades financieras, es recolectada y almacenada por las centrales de riesgo en sus bases de datos, procesada y posteriormente suministrada a las entidades usuarias.

Esta información es utilizada por las demás entidades usuarias como una de las herramientas de evaluación del riesgo crediticio en el otorgamiento de las operaciones de financiación.

El buen cumplimiento en el pago de las obligaciones genera un reporte positivo en las centrales de riesgo y permanece indefinidamente.

El incumplimiento de las obligaciones genera un reporte negativo a partir del pago de la obligación; siendo responsabilidad de cada central de riesgo, el manejo de la permanencia del dato, de acuerdo con los reglamentos que han implementado para el efecto.

Dando cumplimiento a la Ley 1266 del 2008 Habeas Data, La Cooperativa Financiera de Antioquia CFA, notifica al deudor y codeudor por escrito y/o por correo electrónico, 20 días antes de realizar el reporte negativo, con el fin de que se normalice la obligación y cuidar su buen nombre.

#### 9. Derechos del deudor

A petición escrita del DEUDOR, dentro de los 10 días siguientes a la respectiva solicitud. La Cooperativa Financiera de Antioquia le comunicará la última calificación y clasificación de riesgo que se le ha asignado, según la evaluación correspondiente realizada por la entidad.

Es derecho del deudor decidir si el pago parcial que realiza se lo abonará a capital con disminución de plazo del crédito o del número de cuotas, o con disminución del valor de la cuota de la obligación.

Ante la cancelación anticipada de una obligación, esta operación no generará ningún costo o sanción adicional, según lo dispuesto en la ley 2032 del 27 de julio de 2020

#### 10. Derechos de la Cooperativa Financiera de Antioquia en caso de incumplimiento por parte del deudor.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones por parte del deudor, la Cooperativa Financiera de Antioquia CFA, podrá exigir el pago del saldo total de la(s) obligación(es) dejando sin efecto el plazo pactado, junto con los intereses remuneratorios causados y no pagados, los intereses moratorios liquidados a la tasa de mora pactada, los demás cargos fijos causados y no pagados y los costos de cobranza judicial o prejudicial, que serán de cargo del deudor. Así mismo, CFA podrá hacer efectivas las garantías otorgadas por el DEUDOR.

#### 11. Obligación de actualizar el avalúo comercial de las propiedades en hipoteca del deudor.

El asociado y/o ahorrador se compromete a realizar la actualización del avalúo comercial sobre el inmueble objeto de la hipoteca cada tres años para los inmuebles que no son destinados a vivienda. Los costos del avalúo serán asumidos directamente por el asociado y/o

ahorrador y deberá ser realizado por un perito autorizado por LA COOPERATIVA con el fin de garantizar la idoneidad y transparencia, cuyo original permanecerá bajo la custodia de LA COOPERATIVA.

## 12. Información al Deudor.

De acuerdo con la Ley 546 de 1999 (Ley de Vivienda) la Cooperativa Financiera de Antioquia enviará a la última dirección registrada por el deudor en nuestra base de datos, lo siguiente: a) Extracto mensual de la obligación de vivienda, b) El comportamiento histórico del crédito para el año inmediatamente anterior, indicando cómo se aplicaron los abonos a capital, otros conceptos y el saldo de la Obligación a diciembre 31 de dicho año. c) Una proyección del crédito para el año en curso discriminando los abonos a capital y demás conceptos y el saldo proyectado de la obligación en cada abono.

## 13. Pólizas asociadas

Todos los créditos deben contar con un seguro de vida deudores. La póliza colectiva de seguro de vida grupo deudores, tiene por finalidad cubrir el saldo insoluto de su crédito en el evento que se produzca su fallecimiento o la incapacidad total y permanente. En el siguiente link <https://www.cfa.com.co/seguros/> encontrará las condiciones generales y particulares de la póliza con sus respectivas coberturas.

Los costos asociados al seguro de vida grupo deudores son asumidos en su totalidad por CFA con excepción de los casos en que haya extra-prima, caso en el cual, esta se verá reflejada en respectivo extracto de su obligación que puede descargar en nuestra OFICINA VIRTUAL

En todo caso, usted podrá contratar con una aseguradora distinta a la seleccionada por CFA, presentando una póliza que cumpla, cuando menos, con las condiciones y coberturas del referido seguro. Todos los créditos con garantía hipotecaria deberán contar con póliza de incendio y terremoto, el deudor puede endosar una que cumpla, cuando menos, con las condiciones y coberturas fijadas por la cooperativa y publicadas en la página [www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co), de lo contrario será incluida en la póliza colectiva licitada por CFA. En todo caso la cooperativa remite en archivo independiente las coberturas y la información de la prima y los costos asociados a la misma al momento de la inclusión en el seguro colectivo, así como al momento de producirse la renovación o actualización de dicho seguro.

¡EL CRÉDITO BIEN MANEJADO, TE AYUDA A CUMPLIR TODOS TUS SUEÑOS Y LOS DE TU FAMILIA, CUIDALOS CANCELANDO OPORTUNAMENTE!

## VII Normalización de créditos

En cumplimiento con la Circular 26 de 2017, expedida por Superfinanciera, CFA establece los siguientes aspectos a tener presente en el proceso de Reestructuración de créditos:

### Reliquidación:

Se entenderá como reliquidación aquél crédito al que se le modifique al menos una de las condiciones originalmente pactadas, cuando no obedece al real o potencial deterioro en la capacidad de pago del deudor por ejemplo:

- Cambio de fecha de pago dentro de un mismo mes.
- Abono parcial de capital, con reducción de cuota o de tiempo.

**Cambio en condiciones pactadas:** Con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago se podrán modificar las condiciones originalmente pactadas de los créditos sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración, siempre y cuando durante los últimos seis meses la obligación no haya alcanzado una mora consecutiva mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda.

Estas modificaciones podrán efectuarse a solicitud del deudor o por iniciativa de CFA, previo acuerdo con el deudor.

En caso de incumplir las nuevas condiciones (31 días de mora), la obligación será reconocida como una **Reestructuración** deteriorando su calificación en un nivel.

Las nuevas condiciones deben atender criterios de viabilidad financiera teniendo en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor sin que ello implique el uso excesivo de periodos de gracia.

Su calificación corresponderá a aquella que se asigne al momento de la modificación de acuerdo con el análisis de riesgo según las

instrucciones de riesgo crediticio, establecidas por Circular de la Superintendencia Financiera de Colombia y mejorará paulatinamente con el cumplimiento oportuno de sus pagos.

### Reestructuración:

Se entenderá como crédito reestructurado aquel que se le modifiquen las condiciones originalmente pactadas, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real deterioro de su capacidad de pago.

La obligación será identificada en centrales de riesgo con una mayor calificación de riesgo

### Mejora de calificación créditos reestructurados:

Los créditos podrán mejorar la calificación después de ser reestructurados cuando el deudor haya realizado dentro de la reestructuración pagos regulares y efectivos a capital e intereses durante 6 meses consecutivos para microcrédito y 1 año para las demás modalidades mejorando en una calificación, y continuará mejorando una calificación más con cada pago de cuota con mora inferior o igual a 15 días. Lo anterior aplica para los periodos diferentes a semestrales y anuales, ya que para estos casos la espera de pagos periódicos y cumplidos para la primera mejora es de dos (02) años, a partir de este momento igual que con las demás periodicidades, es decir, mejora en una calificación por cada cuota cancelada con 15 días o menos de mora. Las obligaciones reestructuradas se considerarán en incumplimiento cuando alcancen 90 días para la línea de vivienda y 60 días para las demás modalidades.

CFA podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de 12 meses para microcrédito, 2 años para las demás modalidades.

## VIII Seguro de Depósitos que Amparo Fogacoop

### 1. ¿Cuál es el objeto del seguro de depósitos?

El seguro de depósitos administrado por FOGACOOP tiene por objeto garantizar las acreencias de los ahorradores de la Cooperativa Financiera de Antioquia CFA.

### 2. ¿Quiénes son los titulares de las acreencias que ampara el seguro?

Los titulares o propietarios de los depósitos de ahorro en sus diferentes productos y modalidades, bien sea que dichas acreencias las haya constituido de manera individual, conjunta o colectiva con otras personas.

**3. ¿Cuáles son los productos o acreencias amparadas por el seguro de depósitos?**

En CFA los productos amparados son los siguientes: cuentas de ahorros a la vista, cuentas de ahorro contractual (ahorro programado), CDAT y CDT.

**4. ¿Cuál es el valor máximo asegurado por el seguro de depósitos?**

El valor asegurado por el Seguro de Depósitos administrado por FOGACCOOP es de máximo \$50.000.000 por persona, por lo tanto el valor total a pagar por concepto de seguro de depósitos para una acreencia igual o superior a este monto, será por el 100% del monto máximo asegurado según el valor indicado anteriormente.

**5. ¿Cuáles son los productos o acreencias que no están amparados por el seguro de depósitos?**

- Acreencias cuyo titular las haya adquirido en pago de pasivos a cargo de la Cooperativa, cuando dichos pasivos no se encuentren cubiertos por el seguro de depósitos.
- Acreencias que tengan como origen el fraccionamiento de títulos, cuentas o depósitos en general, que se hayan realizado incluso, durante el mes anterior a la toma de posesión de la Cooperativa por parte del ente de control correspondiente.
- Aportes Sociales

## **IX Protección de datos personales**

CFA pensando en su tranquilidad tiene publicado en su página web (<https://www.cfa.com.co/autorizacion-para-administracion-de-datos-personales/>) la política sobre tratamiento y protección de sus datos personales.