

COMODIDAD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN NUESTRA  
**TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA**



¡LA VENTAJA DE TENER **DOS** SERVICIOS  
EN UNA SOLA TARJETA!

- **Retiros Ahorro Voluntario**
- **Crédito Rotativo**

**FONELSA**  
Nuestra Gran Empresa Solidaria





## 1. ¿QUÉ ES LA TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA?

Es una tarjeta débito *VISA Electron*, de uso nacional e internacional, emitida por el Banco de Bogotá a solicitud de FONELSA, con el fin de que nuestros Asociados puedan hacer retiros de fondos de la línea de **Ahorro a la vista (AHORRO VOLUNTARIO)**, y/o administrar y disponer de los recursos asignados con el cupo del **CRÉDITO ROTATIVO**, por medios electrónicos.



## 2. ¿QUÉ TRANSACCIONES PUEDO REALIZAR CON LA TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA?

Con la TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA tienes la disponibilidad inmediata de:



1. Retirar tu **AHORRO VOLUNTARIO** cada vez que lo requieras (\*).

En Colombia puedes retirar a través de los cajeros automáticos, corresponsales bancarios y datáfonos sólo de sucursales físicas del Banco de Bogotá. En el exterior puedes retirar a través de cajeros internacionales.



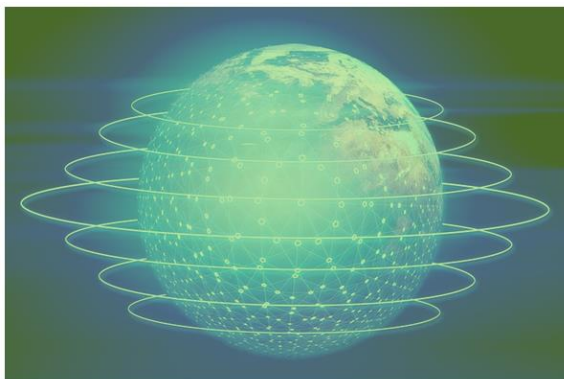
2. Utilizar el cupo asignado del **CRÉDITO ROTATIVO**, para realizar **avances** de dinero o **hacer compras** en Colombia y en el exterior, 24 horas al día, 365 días del año, a través de una amplia red de canales, a un plazo de 36 meses.

*(\*) Cuando el pago de nómina se efectúe un fin de semana o día festivo, los recursos del Ahorro Voluntario estarán disponibles el día hábil siguiente, que es cuando FONELSA realiza el proceso contable de asiento de nómina.*



Cuentas con una amplia red de canales, así:

- Más de 3 mil cajeros automáticos de la Red ATH o Grupo Aval (Bancos Bogotá, Occidente, AV Villas, Popular) a nivel nacional.
- Más de 5 mil cajeros automáticos de otras redes a nivel nacional.
- Cajeros internacionales de la Red Visa Plus.
- Más de mil corresponsales bancarios a nivel nacional.
- Más de 100 mil establecimientos comerciales afiliados.



**Otras transacciones:**

- ✓ Pagos por PSE



- ✓ Compras no presenciales (PAYU)





### 3. ¿CÓMO SE EXPIDE LA TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA?

Puedes solicitar la TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA para que cuentes con la ventaja de tener **DOS** servicios en una sola tarjeta:

1. Para disponer de tus recursos del AHORRO VOLUNTARIO y/o
2. Para la asignación del cupo CRÉDITO ROTATIVO.



#### RECUERDA...

También puedes solicitar la TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD para UNO de los servicios.

La TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD se te expedirá una vez realices los trámites establecidos por FONELSA para asociar tu AHORRO VOLUNTARIO a esta tarjeta y/o para la asignación del cupo CRÉDITO ROTATIVO de acuerdo con las condiciones establecidas para esta línea de crédito.



La expedición de la TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD no tiene ningún costo para ti, pues la asume el Fondo de Empleados.

*En caso de **reexpedición** de la TARJETA, el costo es asumido por el Asociado.*



#### 4. ¿COMO UTILIZAR LA TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA?

1. FONELSA te entregará la TARJETA DÉBITO, acompañada de un sobreflex que contiene la clave asignada por el Banco de Bogotá.
2. **Recomendación de Cambio de clave.** La primera transacción que debes realizar es el cambio de clave, lo cual sólo puede hacerse en los cajeros automáticos de la Red ATH o Grupo Aval (Bancos Bogotá, Occidente, AV Villas, Popular).
3. **Tipo de cuenta.** Informar el tipo de cuenta es imprescindible al realizar pagos o hacer retiros a través de los diferentes canales por los cuales realizarás la transacción.



#### IMPORTANTE

Para realizar una transacción por cajero, datáfono o cajero electrónico debes tener presente lo siguiente:



Para utilizar los recursos del **AHORRO VOLUNTARIO**, debes indicar que se trata de una **cuenta de Ahorros.**



Para utilizar los recursos del cupo del **CRÉDITO ROTATIVO**, debes indicar que se trata de una **cuenta Corriente.**



## 5. ¿QUÉ MEDIDAS DE SEGURIDAD SE DEBEN OBSERVAR CON LA TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA?

La Tarjeta Débito de Afinidad Fonelsa utiliza tecnología chip o microcircuito, que brinda mayor seguridad en las transacciones.

El respaldo del Banco de Bogotá, proporciona monitoreo, generación de alertas, bloqueos preventivos por transacciones inusuales y bloqueos definitivos solicitados a través de la Servilínea las 24 horas durante los 7 días de la semana.



Por parte del Asociado, se deben observar permanentemente medidas de seguridad, entre las cuales se encuentran las siguientes:

1. No perder de vista la TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD en el momento de realizar transacciones en establecimientos comerciales.
2. La clave es personal e intransferible, se debe cambiar frecuentemente.
3. No retirar la tarjeta hasta el momento en el que se complete la transacción.
4. No aceptar la ayuda de terceros.
5. Consultar periódicamente el estado de cuenta de FONELSA y revisar los movimientos y saldos del CREDITO ROTATIVO y del AHORRO VOLUNTARIO.
6. No revelar nunca la clave personal.





7. Reportar inmediatamente la pérdida, el hurto o la clonación de la TARJETA DÉBITO a la Servilínea del Banco de Bogotá, y al Analista de Tesorería de FONELSA a través de la extensión 105 o el directo 5605905.

## 6. ¿QUÉ SE DEBE HACER EN CASO DE OLVIDO DE LA CLAVE PERSONAL DE LA TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA?

En caso de olvido de la clave personal, deberás hacer lo siguiente:

1. Notificar inmediatamente del hecho al banco de Bogotá para el bloqueo, a través de la Servilínea.
2. Notificar inmediatamente del hecho a FONELSA (**por medio de medio escrito y por la vía más rápida**).
3. Devolver la TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA para que se proceda a la reexpedición de una nueva.

## 7. ¿QUÉ SE DEBE HACER EN CASO DE PÉRDIDA DE LA TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA?

Se deberá hacer lo siguiente, para que se puedan tomar las medidas convenientes en forma oportuna:

- a. Notificar inmediatamente del hecho al Banco de Bogotá para el bloqueo, a través de la Servilínea.
- b. Notificar inmediatamente del hecho a FONELSA (**por medio de medio escrito y por la vía más rápida**).





## 8. ¿QUÉ SE DEBE HACER EN CASO DE HURTO DE LA TARJETA DÉBITO?

En caso de hurto o clonación de la TARJETA DÉBITO, el Asociado debe realizar lo siguiente, para que se puedan tomar las medidas convenientes en forma oportuna:

1. Notificar inmediatamente del hecho al Banco de Bogotá para el bloqueo, a través de la Servilínea.
2. Notificar inmediatamente del hecho a FONELSA (**por medio escrito y por la vía más rápida**).
3. Formular denuncia penal.

## 9. ¿CÓMO HACER RECLAMACIONES AL UTILIZAR LA TARJETA DEBITO?

El Banco de Bogotá tiene establecido el procedimiento que se debe seguir en caso de reclamaciones.

### A. Flujo de Reclamaciones

A continuación se informan los pasos a seguir para la radicación de requerimientos de Tarjeta Débito Afinidad en la Gerencia de Soporte Postventa:

1. El asociado debe interponer la reclamación directamente en la Entidad a la cual pertenece.
2. La Entidad radica la reclamación a través del buzón de SolicitudesBancadeEmpresas @bancodebogota.com.co.



3. El buzón asigna un número de expediente e informa el número mediante correo electrónico al buzón que envió la reclamación.
4. Una vez efectuada la verificación, el Banco envía la respuesta al buzón de donde se recibió la reclamación, citando en el asunto el número de expediente asignado.

## B. ¿Cómo realizar una reclamación?

1. La Entidad debe enviar correo al buzón de [SolicitudesBancadeempresasdbancodebogota.com.co](mailto:SolicitudesBancadeempresasdbancodebogota.com.co), indicando el número de la tarjeta, fecha y valor de la transacción reclamada.
2. Una vez la Gerencia de Soporte Postventa recibe la reclamación, realiza la validación de las transacciones, elabora y envía respuesta al mismo correo que hizo la solicitud.

**\*Todas las reclamaciones se les asigna un número de expediente.**

## C. ¿Cuál es el procedimiento para una segunda reclamación?

La Entidad debe enviar correo al buzón de [SolicitudesBancadeEmpresasObancodebogota.com.co](mailto:SolicitudesBancadeEmpresasObancodebogota.com.co), manifestando que el asociado no está de acuerdo con la respuesta inicial. Para lo cual debe adjuntar los siguientes documentos:

- Carta del asociado firmada y con huella, describiendo una a una las transacciones desconocidas.
- Respuesta de la reclamación inicial enviada por el Banco.
- Acta de destrucción del plástico.
- Reporte de bloqueo de la tarjeta.





- Acta de entrega de la tarjeta firmada y reglamento.
- Fecha de activación de la tarjeta.
- Fotocopia del documento de identidad.
- Denuncio.
- Fotocopia de la tarjeta destruida por anverso y reverso.

#### **D. Procedimiento al interior de la Gerencia de Soporte PostVenta**

La Gerencia de Soporte Postventa asigna un nuevo número de expediente y escala el tema al Departamento de Seguridad. Area que se encarga de realizar la investigación correspondiente. El resultado de la investigación puede variar en dos formas:

<b>Negado</b>	<b>Aprobado el reintegro del reclamo</b>
<p><b>No reconocimiento</b></p> <p>Se envía al Departamento Jurídico, para que el abogado genere el concepto correspondiente</p>	<p><b>Reconocimiento del Fraude</b></p> <p>El caso pasa al comité de reclamos, quienes asignan número de Acta y valor reconocido.</p>

#### **E. Procedimiento al interior de la Gerencia de Soporte PostVenta**

- **NO hay reconocimiento del Fraude**

Envía respuesta elaborada por el Departamento Jurídico al correo electrónico que realizó la solicitud citando en el asunto el número de expediente



- **Reconocimiento del Fraude**

La Gerencia de soporte Postventa contacta al ejecutivo de cuenta correspondiente a cada unidad de negocio y envía a través de correo electrónico los paz y salvos correspondientes con el fin de obtener la firma y huella del tarjetahabiente.

El ejecutivo comercial envía los paz y salvos a las Entidades para que el asociado los firme y una vez este proceso se haya efectuado, los escanea y envía a través de correo electrónico a la Gerencia de Soporte Postventa para coordinar el abono final. Adicionalmente, remite los originales al Departamento de Seguridad.

Posteriormente, se realiza el abono a la cuenta de la Entidad y envía respuesta de la fecha y valor abonado al mismo correo que envió la reclamación indicando en el asunto el número del expediente.





## F. CHECKLIST DE LOS DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR SEGÚN LA RECLAMACIÓN

DOCUMENTOS	PRIMERA RECLAMACIÓN	SEGUNDA RECLAMACIÓN
Solicitud a través de correo electrónico (*)	✓	✓
Carta del cliente, firmada y con huella (**)	-	✓
Adjuntar respuesta de la reclamación inicial enviada por el Banco	-	✓
Acta de destrucción del plástico	-	✓
Reporte del bloqueo de la tarjeta	-	✓
Acta de Entrega firmada y reglamento	-	✓
Fotocopia de la tarjeta destruida por anverso y reverso	-	✓
Denuncio	-	✓
Fotocopia del documento de identidad	-	✓
Fecha de activación de la tarjeta	-	✓

*\*Debe relacionarse el número de la tarjeta, fecha y valor de transacción reclamada.*

*\*\* Debe describir una a una las transacciones desconocidas*

## G. TIEMPOS DE RECLAMACIÓN

- Reclamaciones normales el estimado de atención está entre 1 y 15 días hábiles.
- Reclamaciones que requieran investigación por parte del Departamento de Seguridad el tiempo mínimo es de 3 meses

### RECUERDA QUE...

Las reclamaciones siempre deben ser radicadas al buzón de  
[solicitudesBancadeEmpresas@bancodebogota.com.co](mailto:solicitudesBancadeEmpresas@bancodebogota.com.co)



## 10. ¿CÓMO SE ESTABLECE COMUNICACIÓN CON LA SERVLÍNEA?

Los siguientes son los datos para establecer comunicación con la Servilínea del Banco de Bogotá

### LÍNEAS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL

* Barranquilla	350 43 00
* Bogotá	382 00 00
* Bucaramanga	652 55 00
* Cali	898 00 77
* Medellín	576 43 30
* Nivel Nacional	018000 518877

Centro de Atención Telefónica Banca Personal 307 70 00

Línea de Atención para Operaciones Internacionales 381 05 00

**Banco de Bogotá** 





## 11. ¿QUÉ BENEFICIOS ADICIONALES OFRECE LA TARJETA DÉBITO?

- Todos los beneficios de la franquicia VISA son extensivos a la TARJETA DÉBITO FONELSA.

Consulte [www.visa.com.co](http://www.visa.com.co)



- Los Asociados que tengan la TARJETA DÉBITO FONELSA también son beneficiarios de las promociones, descuentos y convenios del Banco de Bogotá.

Consulte [www.bancodebogota.com/alianzas](http://www.bancodebogota.com/alianzas)







## 12. ¿CUÁLES SON LOS COSTOS, COMISIONES Y CUOTAS DE MANEJO DE LA TARJETA DÉBITO FONELSA Y CÓMO SE PAGAN?

La TARJETA DÉBITO supone el reconocimiento por parte del Asociado, de los costos, comisiones y cuota de manejo que fija el Banco de Bogotá o FONELSA en su defecto.

Las tarifas establecidas para el año 2020 son las siguientes:



**Especialmente para ti...**

**¡Los Asociados que adquieran la TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA no pagarán cuota de manejo durante un año!**



COSTOS	CAJEROS ATH GRUPO AVAL	CAJEROS OTRAS REDES NACIONALES	CORRESPONSALES BANCARIOS	CAJEROS RED VISA PLUS INTERNACIONAL
POR RETIROS	\$ 1.800	\$ 5.350	\$ 1.800	\$ 15.500
* Los primeros cinco retiros en el mes, en cajeros red AVAL, son gratis para los Asociados de FONELSA	*\$0			
PARA CONSULTAS DE SALDOS	\$ 1.800	\$ 5.350	No aplica	\$ 15.500
* Esta consulta puede hacerla el Asociado en su estado de cuenta de FONELSA, sin incurrir en ningún costo	* \$0	* \$0		* \$0
Por transacciones NO EXITOSAS (clave personal errada, fondos insuficientes, excede topes, negado límite uso excedido)	\$ 1.800	\$ 5.350	\$ 1.800	\$ 15.500
<b>COMISIONES</b>		<b>NACIONALES</b>	<b>INTERNACIONALES</b>	
Por compras en establecimientos comerciales mediante el uso de datáfonos		0%	1% Sobre el valor de la compra. Esta comisión por conversión de moneda, también aplica para retiros en cajeros.	
<b>CUOTA DE MANEJO</b>				\$ 3.000
El cobro de la cuota de manejo lo realiza el Banco de Bogotá a partir del primer día y hasta el último día del mes en que se genere la expedición o cancelación de la TARJETA DEBITO FONELSA. Esto significa que la tarifa es única, aún en los casos en que la tarjeta esté activa por fracción de mes.				
<b>EXPEDICIÓN DE TARJETA</b>				* \$0
*FONELSA asume el costo de la expedición de la TARJETA DÉBITO por primera vez				
<b>REEXPEDICIÓN DE TARJETA</b>				\$ 10.000
<b>GRAVAMEN EN LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS</b>				

Todos los valores correspondientes a los costos y comisiones de la TARJETA DÉBITO, serán descontados por nómina, o deberán cancelarse mensualmente por consignación en cuenta de FONELSA cuando se trate de Asociados Pensionados y Renta Temporal.



### 13. ¿CUÁLES SON LOS CUPOS PARA TRANSACCIONES DIARIAS CON LA TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA?

El Banco de Bogotá tiene establecido cupos para las siguientes transacciones diarias con la TARJETA DEBITO FONELSA:

Valor máximo por día para retiros en cajeros automáticos	\$ 3.000.000
Valor máximo por cada retiro en cajeros automáticos	\$ 600.000
Tope máximo para compras por datáfono en establecimientos comerciales	\$ 4.800.000
Cantidad de transacciones para compras por datáfonos en establecimientos comerciales (sin exceder el tope máximo de \$4,600,000)	13
<b>PSE y Pagos no presenciales</b>	
<b>DIA:</b> 10 transacciones por un monto máximo de \$3,000,000	
<b>MENSUALMENTE:</b> 30 transacciones por un monto máximo de \$10,000,000	

Consulta información complementaria de la TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD en nuestra web [www.fonelsa.com](http://www.fonelsa.com).

También te invitamos a consultar en el mismo sitio, en la Zona de Asociados / sección Normatividad, los Reglamentos de:

- ✓ TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA
- ✓ Crédito
- ✓ Ahorro Voluntario

**TARJETA DÉBITO DE AFINIDAD FONELSA...**

*Más servicios para el Bienestar de nuestros  
Asociados y sus Familias.*

**FONDO DE EMPLEADOS FONELSA - CARRERA 48 #37-71 - TELÉFONO 5605900**

**E-mail: [fonelsa@fonelsa.com](mailto:fonelsa@fonelsa.com) - [www.fonelsa.com](http://www.fonelsa.com)**

