

## INSTRUCTIVO INTEGRAL DE USO Y SEGURIDAD EN CANALES ELECTRÓNICOS Y CALL CENTER

### CONSIDERACIONES GENERALES

- El BANCO podrá incluir nuevos servicios, modificar políticas de acceso o uso, o inactivar alguno de ellos, cuando el caso lo amerite por motivos estratégicos o para minimizar cualquier tipo de riesgo para el TITULAR y/o el BANCO.
- El plástico de la TARJETA tiene fecha de caducidad, la cual se encuentra grabada en la misma.
- La TARJETA será de uso para cajeros automáticos propios o de terceros, afiliados a redes nacionales asociadas y en convenio con el BANCO, dentro de los parámetros para cada transacción y del cupo establecido en la solicitud de la TARJETA; b) La cobertura de la TARJETA es en todo el territorio a nivel nacional; c) La TARJETA estará asociada a una cuenta principal ya sea de ahorros o corriente, pudiendo asociar otra cuenta como secundaria pero de distinto tipo, siempre a libre elección del TITULAR; y, d) El TITULAR podrá solicitar TARJETA(s) adicionales y asociarlas a sus cuentas, a nombre de un tercero autorizado por él. El BANCO se reserva el derecho de aceptar o rechazar dicha solicitud. El TITULAR se obliga solidaria e indivisiblemente con el tarjetahabiente adicional al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la aplicación y ejecución del contrato de servicios y productos mediante el uso de canales electrónicos y call center, de sus Anexos y de cualquier política interna del BANCO.
- Las partes expresamente convienen que, si el BANCO llegare a detectar eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas o uso indebido de la TARJETA, o que el hecho haya ocurrido, queda autorizado para bloquear y cancelar inmediatamente el uso de la TARJETA a fin de proteger los intereses del TITULAR, del BANCO, y más personas que pudieren resultar perjudicadas, lo cual será notificado al TITULAR.
- El TITULAR conoce y acepta, que, aunque se pueda ver la información de las cuentas en cualquier CANAL ELECTRÓNICO o mediante el CALL CENTER, la información proporcionada a través de estos medios, pueden incluir transacciones recientes no registradas o puede incluir fondos que no están disponibles para su retiro, débito o transferencia inmediata.
- La utilización de los servicios de CANALES ELECTRÓNICOS y CALL CENTER estará disponible en los horarios que el BANCO establezca, salvo caso fortuito, fuerza mayor o toda causa que este fuera de control del BANCO. En caso de que se suspendieren o interrumpieren las redes de comunicación de terceros por medio de las cuales se transmite las INSTRUCCIONES enviadas por el TITULAR, el BANCO no se hará responsable de los hechos descritos que pudiera derivar por la falta de prestación de los servicios. El BANCO, en cualquier momento, podrá restringir o suspender, parcial o totalmente algún CANAL ELECTRÓNICO o el CALL CENTER, quedando liberado el BANCO de todo tipo de responsabilidad por la interrupción de los mismos. El BANCO indicará INSTRUCCIONES para la utilización de los servicios los cuales el TITULAR deberá sujetarse.
- Revisar oportunamente, el(los) saldo(s) de la(s) cuenta(s) asociada(s) para verificar que todo se encuentra a su entera satisfacción; y, si por error involuntario el BANCO hubiese acreditado valores que no le corresponden, el TITULAR autoriza el débito de dicho valor en cualquiera de sus cuentas. De no formular reclamo alguno dentro de los quince días término al finalizar cada mes contable, se presumirá que el TITULAR estará conforme con las transacciones realizadas en el mes anterior y que el saldo registrado es correcto, por lo que el BANCO queda liberado de responsabilidad alguna.

- El TITULAR debe notificar inmediatamente al BANCO, si ha sido víctima de hackeo u otro delito informático, suplantación de identidad, robo o extravío de cédula de identidad o pasaporte para el caso de extranjeros, teléfono móvil o credenciales de acceso o uso a los CANALES ELECTRÓNICOS y CALL CENTER.
- El TITULAR deberá observar las instrucciones, capacitaciones y recomendaciones que imparta y publique el BANCO sobre el manejo, riesgos, medidas de seguridad y procedimientos de productos, servicios y/o prestaciones.
- Serán causales de terminación del contrato de servicios y productos mediante el uso de canales electrónicos y call center, las siguientes: Por decisión del TITULAR: a) Cuando el TITULAR ya no requiera de los servicios de los CANALES ELECTRÓNICOS y CALL CENTER, para lo cual deberá expresarlo de manera escrita y presencial en el BANCO; y b) Cuando el TITULAR deje de ser cliente. Por decisión del BANCO, de presentarse cualquiera de los siguientes casos: a) Por incumplimiento del presente CONTRATO y sus Anexos; b) Cuando el BANCO reciba la correspondiente notificación o conozca del fallecimiento del TITULAR con los soportes pertinentes; c) Cuando el BANCO reciba notificaciones de autoridad competente respecto a actividades de lavado de activos, financiamiento de otros delitos u origen ilícito de fondos relacionadas con el TITULAR o tarjetahabientes adicionales; y, d) Por mal uso de los CANALES ELECTRÓNICOS que pudiese perjudicar al TITULAR o al BANCO. e) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito, como problemas técnicos mayores debidamente justificados o cambios en la legislación vigente que hicieran imposible la ejecución del presente instrumento.f). Por disposición de autoridad competente. De presentarse cualquiera de los casos antes enunciados, el BANCO procederá inmediatamente a la cancelación de los CANALES ELECTRÓNICOS, CALL CENTER y TARJETA(S), incluida la(s) adicional(es). Sin que esto anule las obligaciones que el TITULAR tenga a favor del BANCO.
- El BANCO se reserva el derecho de inactivar el usuario del TITULAR para acceder a los CANALES ELECTRÓNICOS, incluido el uso de la TARJETA, cuando no se registre ningún tipo de transacción, ya sea monetaria o no monetaria, durante el periodo de un (1) año o más.
- Cuando el TITULAR requiera presentar su inconformidad o reclamo respecto a los servicios y productos que proporcione el BANCO a través de sus CANALES ELECTRÓNICOS y CALL CENTER, deberá acercarse a Servicio de Atención al Usuario Financiero en las oficinas del BANCO y presentar su reclamo por escrito, detallando y sustentando el motivo de su reclamo o a través de los canales que el BANCO disponga para el efecto, entre ellos: CALL CENTER, correo electrónico: [servicioalcliente@coopnacional.com](mailto:servicioalcliente@coopnacional.com), sitio web: [www.bancocoopnacional.com](http://www.bancocoopnacional.com).
- En caso de extravío o pérdida, sustracción, robo o hurto de la tarjeta de débito, el TITULAR de la misma deberá dar aviso inmediato al BANCO mediante comunicación escrita en el departamento de Servicio de Atención al cliente en cualquiera de nuestras oficinas en el horario de atención al público o a través de la Banca Telefónica (04) 370 9820 para que el BANCO pueda adoptar las medidas mínimas preventivas que considere oportuna como el bloqueo de la tarjeta o de los canales electrónicos.
- Forman parte del contrato de servicios y productos y productos mediante el uso de canales electrónicos, el instructivo Integral de Uso y Seguridad en Canales Electrónicos y Call Center, el Folleto Tarifario que podrán ser encontrados en la página web del BANCO: [www.bancocoopnacional.com](http://www.bancocoopnacional.com), en el apartado de transparencia de la información.
- El titular conoce que, para acceder y registrarse en los diferentes canales electrónicos, es necesario cumplir previamente los requisitos establecidos por el BANCO.
- El monto máximo por cada transacción de retiro en cajero automático es de USD 100.00 hasta completar el monto total de USD 300.00 diarios con respecto al saldo disponible.

## CONSIDERACIONES PARA BUEN USO

- La TARJETA constituye un documento de uso personal e intransferible, por lo tanto, es responsabilidad del TITULAR su correcta utilización, quedando expresamente prohibido entregarla a otra persona.
- En caso de pérdida, sustracción, robo, hurto o deterioro de la TARJETA, o vulneración de la seguridad de la clave personal o PIN (Personal Identification Number), el TITULAR deberá notificar de manera inmediata al BANCO de dicha situación, ya sea por escrito o por cualquier otro medio que el BANCO haya definido para emergencias bancarias.
- El TITULAR se compromete a cambiar las claves provisionales por claves definitivas para poder utilizar los servicios de cada CANAL ELECTRÓNICO, cuando así corresponda.
- El TITULAR se compromete a cambiar su CLAVE de manera habitual, o al menos una vez al año, o con la frecuencia que el Organismo de Control lo disponga.
- Para acceder a los servicios y productos mediante el uso de CANALES ELECTRÓNICOS y CALL CENTER, deberá ingresar las INSTRUCCIONES mediante el uso de su USUARIO y CLAVE, y que estas son de uso personal e intransferible.
- Mantener en absoluta confidencialidad el usuario, claves y demás datos que den acceso y uso a los CANALES ELECTRÓNICOS o CALL CENTER; ni proporcionar a terceros información sobre su cuenta, correo electrónico, número móvil, respuestas a preguntas de autenticación o desafío, que puede dar lugar a actos fraudulentos o ilícitos.
- El BANCO no le solicitará al TITULAR que le proporcione por medio de llamadas, SMS, correo electrónico, visitas, o cualquier otro medio presencial o electrónico, información confidencial de su cuenta, usuario ni claves de acceso.
- Es obligación del TITULAR comunicar al BANCO de cualquier cambio en la dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil que tuviere registrada para los efectos aquí indicados, liberando desde ya al BANCO de todo tipo de responsabilidad que se pudiere derivar por no actualizar dicha información o proporcionarla de manera incorrecta. Por consiguiente, se tendrán por bien hechas las notificaciones o envío de información que efectúe el BANCO a las direcciones del TITULAR que tuviere registradas.
- El TITULAR, en su calidad de TITULAR de la firma electrónica, deberá cumplir con las obligaciones derivadas de su uso; actuar con la debida diligencia y tomar las medidas de seguridad necesarias, para mantener la firma electrónica bajo su estricto control y evitar toda utilización no autorizada; notificar por cualquier medio al BANCO, cuando exista el riesgo de que su firma sea controlada por terceros no autorizados y utilizada indebidamente; notificar a la entidad de certificación de información los riesgos sobre su firma y solicitar oportunamente la cancelación de los certificados, y las demás señaladas en el contrato de servicios y productos mediante el uso de canales electrónicos y call center, Ley y Reglamentos.

## CONSIDERACIONES DE MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD

- El TITULAR reconoce y acepta que el usuario y las claves de acceso a CANALES ELECTRÓNICOS y CALL CENTER creadas para el efecto, son personales, intransferibles y de su entera responsabilidad.
- El TITULAR conoce y acepta que tiene la obligación de renovar por lo menos una vez al año las claves de acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS, o con la frecuencia que el Organismo de Control lo disponga.
- La clave de la BANCA ELECTRÓNICA y BANCA MÓVIL debe ser diferente de aquella por la cual accede a otros CANALES ELECTRÓNICOS.
- Evite guardar la clave por escrito y no se la entregue a nadie, ya que es personal e intransferible. De preferencia se debe memorizar la clave de su Tarjeta de Débito.
- Verificar que no esté siendo observado al ingresar la clave personal de la Tarjeta de Débito en el cajero automático.
- Para la creación de la clave de Tarjeta de Débito, no debe utilizar contraseñas como fechas de nacimiento, letras o números iguales seguidos.
- Evite compartir la clave de la Tarjeta de Débito con terceros, sean estos familiares o amigos.
- El TITULAR conoce, autoriza y acepta que el BANCO implementará medidas de seguridad como el bloqueo del acceso a los CANALES ELECTRÓNICOS, al CALL CENTER o a las TARJETAS cuando se presenten eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas o después de un número máximo de tres intentos de acceso fallido.
- Evite entregar su Tarjeta de Débito a otra persona bajo ningún motivo.
- El TITULAR debe notificar inmediatamente al BANCO, si ha sido víctima de hackeo u otro delito informático, suplantación de identidad, robo o extravío de cédula de identidad o pasaporte para el caso de extranjeros, teléfono móvil o credenciales de acceso o uso a los CANALES ELECTRÓNICOS y CALL CENTER.
- Evite recibir ayuda de extraños mientras realiza transacciones y no debe comentar a nadie en la fila sobre la transacción que ese vaya a realizar.
- Evite responder llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos, que soliciten información sobre cuentas, datos personales, claves de acceso, clave o números de Tarjeta de Débito, etc. Toda esta información es personal, de uso exclusivo y bajo responsabilidad del TITULAR.
- Maneje su Tarjeta de Débito como si fuera efectivo, no la exponga a otras personas.
- Retire el comprobante de la transacción, luego que haya realizado un retiro o consulta de saldo.
- Para la ejecución de transacciones a través de CANALES ELECTRÓNICOS y CALL CENTER se implementarán mecanismos de autenticación.