



Divulgación sobre Transacciones Electrónicas

Propósito:

Proveer a nuestros socios y clientes un mecanismo de información, en forma resumida, en torno a las políticas institucionales, deberes y derechos relacionados con el uso de medios electrónicos para realizar transacciones que resultan en crédito o débito a una cuenta. Una versión mas detallada de las políticas institucionales se encuentra disponible en la Cooperativa para beneficio de los socios y clientes.

DEBERES DE LA COOPERATIVA

Emitir dispositivos de acceso (ej.: tarjetas) cuando sean solicitados, bien en la apertura de la cuenta o en cualquier momento posterior.

- A. Entregar o remitir divulgación sobre acerca de los términos y condiciones al abrir la cuenta, así como cada año y, cuando se modifiquen lo términos, no más tarde de veintiún (21) días previo a la fecha de la vigencia de los cambios.
- B. Identificar al cliente antes de validar y entregar un dispositivo de acceso.
- C. Mantener un registro que evidencie la firma del cliente y la identificación utilizada al momento de validar el dispositivo.
- D. Emitir recibos para transacciones en cajeros automáticos que muestren la identificación de la máquina y descripción de la transacción.
- E. Enviar estados de cuenta mensual que reflejen todas las transacciones electrónicas del periodo.
- F. Promulgar controles internos dirigidos a garantizar la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la información del cliente y de sus transacciones.
- G. Resolver o acreditar situaciones o errores alegados dentro de:
 - 10 días laborables (incluyendo intereses, sí aplican)
 - 20 días laborables (sí es una transacción de una cuenta nueva)
 - Acreditar en forma provisional en casos donde la resolución deba exceder los términos antes señalados hasta un máximo de:
 - 45 días calendarios, o
 - 90 días calendarios (fuera de PR/EU, POS o cuentas nuevas)

H. Enviar notificación al reclamante del “Resultado de la Reclamación” dentro de los 3 días siguientes luego de concluir la investigación.

I. Entregar al cliente copia de los documentos utilizados en la determinación de la reclamación cuando así sea solicitado.

DEBERES DEL CLIENTE:

- A. Notificar inmediatamente a la Cooperativa tan pronto detecte la pérdida o robo de la tarjeta, el uso indebido de la misma o errores en los estados de cuenta. Se podrá imponer al cliente una penalidad de hasta \$50.00 aun cuando éste notifique la pérdida o uso indebido de la tarjeta dentro de los primeros dos (2) días de adquirir conocimiento.
- B. Notificación tardía de la pérdida o robo de la tarjeta podría dar margen a una penalidad de hasta \$500.00.
- C. Notificar a la Cooperativa cualquier uso indebido u error que detecte en el estado de cuenta mensual dentro de los sesenta (60) días de la fecha del estado. Si el cliente NO notifica podría responder por las cantidades desembolsadas en su cuenta en circunstancias en las que la notificación a tiempo pudo haber evitado los desembolsos no autorizados.