



**CREDICENTRO COOP**  
**PO Box 686**  
**Barranquitas, P.R 00794**  
**Tel. (787) 857-4500**

### **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 empresa:

- A. Emitir dispositivos de acceso (ej: tarjetas) cuando sean solicitados, bien en la apertura de la cuenta o en cualquier momento posterior.
- B. Entregar divulgación por escrito acerca de los términos y condiciones al abrir la cuenta y luego cada año.
- C. Identificar al cliente antes de validar un dispositivo de acceso y mantener un registro que demuestre la firma del cliente y la identificación utilizada al momento de validar el dispositivo.
- D. Emitir recibo para transacciones en cajeros automáticos con la identificación de la máquina y descripción de la transacción.
- E. Enviar estados de cuenta mensual que refleje todas las transacciones electrónicas.
- F. 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)
- G. Acreditar en forma provisional en casos donde deba exceder los términos antes señalados hasta un máximo de:
  - 45 días calendarios
  - 90 días calendarios (fuera de PR/EU, POS o cuentas nuevas)

H. Enviar notificación 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.
- B. Penalidad máxima de \$50.00 para el cliente cuando NO notifica la pérdida o uso indebido de la tarjeta dentro de los primeros dos (2) días de adquirir conocimiento.
- 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 para así evitar incurrir en responsabilidad por las transacciones realizadas luego de la notificación. Si el cliente NO notifica podría responder por las cantidades desembolsadas en su cuenta en circunstancias en las que la notificación a tiempo podfa prevenir los desembolsos no autorizados.