

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO IVR (ASESOR VIRTUAL COOPE ANDE)

Entre nosotros, Coope-Ande N°1 R.L., entidad inscrita en el Registro de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo bajo resolución C-0117, con cédula jurídica número 3-004045027-14, en adelante para todos los efectos de este contrato como “Coope-Ande N°1 R.L.”, o “La Cooperativa”, y la persona asociada, en adelante el “Cliente”, convenimos en celebrar el presente contrato para regular la prestación del servicio del Sistema IVR, en adelante “Asesor Virtual Coope Ande” conforme con las condiciones establecidas a continuación:

GLOSARIO:

Para efectos de este documento, los siguientes términos tendrán el siguiente significado:

- **Cliente:** Persona asociada que tiene un producto contratado con Coope Ande.
- **IVR:** *Interactive Voice Response*, en español Sistema de Voz Interactiva y para los efectos de este documento “Asesor Virtual Coope Ande”.
- **OTP:** One-Time Password, conocido en español como contraseña de un solo uso, la cual es válida únicamente para una autenticación.
- **PIN:** *Personal Identification Number*, también conocido en español como número de identificación personal o contraseña,
- **Token:** Identificador único que permite a nuestro sistema autenticar a un usuario o cliente y garantizar el ingreso y utilización del Asesor Virtual Coope Ande.

PRIMERA – OBJETO:

1. La Cooperativa interesada en brindar un mejor servicio, pone a su disposición el Asesor Virtual Coope Ande, un canal alternativo a las sucursales físicas, a través del cual el cliente puede realizar consultas, transacciones financieras y gestionar sus cuentas y servicios mediante una llamada al teléfono número 22430303, ya sea a través de un operador de la Cooperativa o a través del sistema de autogestión utilizando un PIN.



SEGUNDA – DEL SERVICIO:

2.1.- La suscripción y utilización por parte del cliente a este servicio es opcional y no tiene ningún costo.

2.2.- El servicio de autogestión a través del Asesor Virtual Coope Ande está condicionado al uso del PIN, el cual tendrá que solicitar y crear el cliente a través de una solicitud al teléfono número 22430303.

2.3.- El Servicio está disponible en horario:

Con atención de agentes de ser necesario

Lunes a viernes, 8:00am a 6:00pm

Sábados, 8:00am a 1:00pm

Sin atención de agentes y únicamente autogestión

Lunes a viernes, 6:00pm a 8:00am

Sábados a partir de la 1:00pm hasta el día lunes a las 8:00am

2.4.- Con la afiliación y utilización de este servicio, el cliente autoriza a la Cooperativa conforme a estas condiciones generales, a debitar y acreditar de su cuenta de ahorro en colones o dólares, los montos correspondientes por concepto de las transacciones solicitadas y realizadas por el cliente.

2.5.- Los servicios, consultas y transacciones ofrecidos a través de este canal, se encuentran regulados por este documento y los demás términos y condiciones establecidos en los contratos de productos y servicios contratados por el cliente, así como en la "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de Asociados".

2.6.- Las operaciones cursadas a través de este sistema serán tomadas "en firme"; se entiende que una operación es firme cuando ha sido confirmada por el cliente y por tanto es irrevocable, sea monetaria o no.

TERCERA – AFILIACIÓN AL SERVICIO

3.1.- Para poder acceder y utilizar el servicio, el cliente debe de tener los datos personales actualizados, de lo contrario, deberá dirigirse a una sucursal física a actualizar su información personal.

3.2.- El proceso de afiliación o de solicitud del PIN lo puede realizar el cliente llamando al número de teléfono 2243-0303.

3.3.- Una vez el cliente se da de alta en el servicio, recibirá una solicitud de creación de contraseña o PIN único y confidencial de conocimiento exclusivo del cliente, para poder identificarse en el sistema en posteriores ingresos.

3.4.- Para la activación y/o utilización del servicio por parte del cliente, la Cooperativa podrá verificar y validar su identidad, utilizando claves, pines, tokens, OTPs, preguntas secretas, documentos de identidad oficiales, selfies, o cualquier otro elemento conocido o en posesión únicamente del cliente.

CUARTA – FUNCIONALIDADES:

4.- Al ingresar al Asesor Virtual Coope Ande con su PIN, el cliente quedará habilitado para realizar todas las consultas y operaciones que la Cooperativa determine y que el cliente tenga autorizadas de acuerdo con los servicios y productos contratados.

El cliente podrá disponer de las siguientes funcionalidades:

1. Extravió o fraude de sus tarjetas
2. Comunicarse con el área de cobros
3. Consultar sobre operaciones de crédito
 - a. Consultar operaciones de crédito activas
 - b. Para fianzas
 - c. Nuevos créditos
4. Productos y servicios
 - a. Tarjetas
 - i. Solicitud de nuevas tarjetas
 - ii. Tarjetas de débito
 - iii. Tarjeta de crédito
 - b. Estado de cuenta general
 - i. Estado de cuenta general
 - ii. Estado de cuenta tarjeta de débito
 - iii. Certificación cuenta IBAN
 - c. Adquirir un seguro
5. Dividendos o excedentes
6. Quejas y sugerencias
7. Comunicarse con un agente.

QUINTA – LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES

5.1.- Es responsabilidad del cliente contar con los dispositivos adecuados y en buen funcionamiento para acceder al Asesor Virtual Coope Ande.

5.2.- El número de teléfono celular suministrado por el cliente al momento de contratar algún servicio o producto se considera un mecanismo en posesión del cliente y vinculado legalmente a su identidad, por lo tanto, será utilizado para el envío de cualquier notificación, comunicación, alerta, OTP o PIN que le permita ingresar o utilizar el Asesor Virtual Coope Ande. En virtud de lo anterior, las suspensiones temporales o definitivas que realice el operador de telefonía celular contratado por el cliente, de su servicio de mensajería de texto (SMS) o bien de cualquier otro servicio de comunicación ofrecido por otra empresa responsable de transmitir la información al cliente; no son competencia de la Cooperativa, ya que la misma depende de los proveedores de telecomunicación contratado por el cliente.

5.3.- La Cooperativa no asume ninguna responsabilidad penal ni civil, cuando el cliente no pueda realizar transacciones electrónicas a través del Asesor Virtual Coope Ande en casos de insuficiencia de fondos, problemas en los equipos de la Cooperativa, dificultades en la comunicación, en los sistemas del proveedor de servicios telefónico o problemas tecnológicos de los socios estratégicos.

SEXTA – SEGURIDAD y CONFIDENCIALIDAD

6.1.- El cliente entiende y acepta que todo ingreso al Asesor Virtual Coope Ande, así como toda consulta o transacción realizada utilizando su número de PIN, clave, OTP o token, se considera como un mecanismo que identifica y sustituye la firma autógrafa del cliente, en consecuencia, producirá los mismos efectos jurídicos y tendrá el valor equivalente que las leyes le otorgan a una firma autógrafa realizada de puño y letra al consentir un acto con efectos jurídicos.

6.2.- El cliente deberá asegurarse de aplicar las mejores medidas de seguridad y confidencialidad, además de no divulgar a terceros la información descrita en el párrafo anterior, así mismo como su correo electrónico y teléfono celular registrado en la Cooperativa, ya que un acceso no autorizado a sus datos personales o el suministro negligente, con dolo o culpa de esta información por parte del cliente a un tercero, podría ocasionar una suplantación de identidad de éste y la realización de transacciones a través del sistema en nombre del cliente, por lo que la utilización de estos mecanismos de verificación y validación de la identidad para ingresar al Asesor Virtual Coope Ande, es de responsabilidad exclusiva del cliente. La Cooperativa podrá a futuro modificar o agregar a su discreción otros medios o mecanismos de seguridad para el proceso de autenticación.



SEPTIMA – DECLARACIONES Y ALCANCES DE ESTAS CONDICIONES GENERALES

7.1- El cliente declara que comprende y acepta de manera voluntaria, expresa y sin limitación alguna estas Condiciones Generales del servicio “Asesor Virtual Coope Ande”, así como las demás políticas, reglamentos y principios incorporados a las mismas, previo al acceso y uso del servicio. Acepta además el Cliente que ha sido informado de manera clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los alcances, particularidades y responsabilidades establecidas en estas Condiciones Generales.

7.2.- En virtud de lo anterior, el cliente para este acto manifiesta su consentimiento declarando su aceptación de manera verbal y expresa al funcionario de Coope Ande, de igual forma autoriza el cliente a grabar dichas declaraciones las cuales quedarán como respaldo legal de su aceptación de estas Condiciones Generales. De forma alternativa podrá manifestar su consentimiento a través del portal transaccional en la página y formulario que la Cooperativa disponga para este propósito. Una vez aceptadas estas Condiciones Generales podrá el cliente acceder y utilizar el sistema conforme a lo establecido en este documento.