

## **Términos y Condiciones**

El Cliente, (“Usted”) entiende que no está obligado a aceptar este Contrato de Servicio o registrarse en este servicio.

Este Contrato de Servicio regula los servicios provistos a través de ARCOOP.net y TelePago provistos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito ABRAHAM ROSA (ARCOOP). Estos Servicios le permiten a Usted efectuar ciertas transacciones en las cuentas asociadas a los Servicios a través del uso de una computadora personal, teléfono y/o dispositivo móvil.

Usted acepta que los términos y condiciones de este Contrato de Servicio se le proveen en forma electrónica y cualquier aceptación suya de tales términos constituye un consentimiento a los mismos. Además Usted acepta el conocimiento del recibo de las divulgaciones de este contrato. Usted acepta que toda notificación relacionada a los servicios bancarios electrónicos será divulgada a través de medios electrónicos. Usted será responsable de notificar a la Cooperativa de cualquier cambio a la dirección de correo electrónico provista por Usted. Usted podrá notificar a la Cooperativa de cambios en su dirección de correo electrónico en cualquier momento comunicándose al 787-622-3055 o enviando un e-mail a la siguiente dirección: [info@arcoop.com](mailto:info@arcoop.com) Usted tiene el derecho de recibir cualquier notificación o divulgación por escrito, así como copia del Contrato de Servicio. Para obtener copia del Contrato de Servicio, notificaciones o divulgaciones relacionadas al Servicio Usted puede visitar cualquiera de nuestras sucursales.

**Transacciones efectuadas de acuerdo a las disposiciones de este Contrato de Servicio, están reguladas por varias leyes federales, incluyendo Electronic Funds Transfers Act, Truth in Savings Act, Fair Credit Billing Act, Truth in Lending Act, entre otras. Las divulgaciones y notificaciones relacionadas con sus derechos y responsabilidades bajo ciertas Leyes Federales, incluyendo las mencionadas anteriormente están disponibles en nuestra página de Internet [www.arcoop.com](http://www.arcoop.com) y en nuestras oficinas en Toa Baja y Rexville, Bayamón.**

Usted tendrá derecho a retirar su consentimiento para recibir comunicación electrónica. Para hacerlo será necesario que se comunique a la cooperativa al 787 622-3055 ext. 3228.

## **Disposiciones Generales**

ARCOOP le ofrece a Usted una variedad de servicios bancarios electrónicos a través de los servicios de ARCOOP.net y TelePago (de ahora en adelante referidos colectivamente como el “Servicio”, a menos que sea indicado de otro modo).

Los términos y condiciones de este Contrato de Servicio gobiernan el Servicio, sin embargo, el uso de la Cuenta Designada continuará gobernándose por los términos y condiciones correspondientes al contrato de cuentas de depósito cuando la Cuenta Designada sea una cuenta de depósito, o por los términos y condiciones del contrato de tarjeta de crédito cuando la Cuenta Designada sea una tarjeta de crédito (de ahora en adelante referidos como el “Contrato de la Cuenta Designada”).

Además, la Cuenta Designada podrá ser una cuenta de la Cooperativa o de otra institución financiera, y continuará estando gobernada por el Contrato de la Cuenta Designada correspondiente de la institución financiera tenedora de la Cuenta Designada. Los términos y condiciones del Contrato de la Cuenta Designada pudieran incorporarse en este contrato para referencia. En caso de algún conflicto entre los términos y condiciones de este Contrato de Servicio y los del Contrato de la Cuenta Designada, los del Contrato de la Cuenta Designada prevalecerán, de lo contrario los términos y condiciones de este Contrato de Servicio deben ser interpretadas como complementarias a los del Contrato de la Cuenta Designada. Las divulgaciones y notificaciones relacionadas a sus derechos y obligaciones bajo ciertas leyes financieras, incluyendo aquellos referidos aquí, podrán variar dependiendo de la institución

financiera de la cuenta en cuestión. Favor de referirse a las Divulgaciones de Transferencias Electrónicas de Fondos para más información.

### **Descripción de los servicios**

“Cooperativa en su casa” es un servicio a través del Internet que permite a los miembros de la cooperativa acceso en línea de su información financiera desde cualquier navegador de Internet (browser). Este servicio estará disponible las 24 horas, todos los días excepto en intervalos predeterminados para mantenimiento. Estos intervalos no tienen que ser notificados a usted y dependerán de la necesidad del sistema.

#### **¿De qué consiste este servicio?**

Este servicio consiste de los siguientes ofrecimientos:

- Información de todas tus cuentas y tarjetas
- Información del movimiento de transacciones
- Transfiere fondos entre tus cuentas
- Transfiere fondos a otras cuentas
- Paga tus préstamos
- Paga tu tarjeta de crédito de la cooperativa
- Paga tus facturas
- Suspensiones de pago de cheques
- Puedes cancelar tus tarjetas ATH perdidas
- Imágenes de cheques

*Toda la información de este servicio es totalmente en línea (no Off-line) y los balances se actualizan al instante de realizar transacciones.* Luego de una transacción el sistema tomará el balance al instante para mostrarlo en pantalla. En caso de que no se realicen transacciones, y debido a la naturaleza “stateless” del Internet, para mostrar los balances al instante será necesario realizar un “refresh” de la página de información según sea requerido.

Solamente la información de Tarjeta de Crédito Mastercard no está disponible al instante y la actualización de la misma depende de Mastercard.

#### **Proceso de registro**

Para utilizar el servicio solo es necesario poseer al menos una cuenta activa en la cooperativa. Utilizando su número de cuenta y su seguro social se le presenta la opción de crear una contraseña para el sistema. Le recomendamos utilizar una contraseña que le sea conveniente pero que no sea fácilmente detectable por extraños. Entre las recomendaciones que hacemos:

1. No utilizar nombres
2. No utilizar fechas
3. No utilizar su PIN de la cooperativa
4. Utilizar combinaciones de letras y números mayores de 8 dígitos

Se recomienda que esta clave sea cambiada cada mes para garantizar su seguridad.

Si durante algún momento usted pierde su contraseña, la misma fue utilizada sin su consentimiento o piensa que la misma puede estar comprometida, puede cambiar la misma a través del servicio de Cooperativa en su casa accedando su página de servicios.

Si usted olvidó su contraseña será necesario que se comunique a la cooperativa al 787 622-3055 o enviar un mensaje por correo electrónico a: [info@arcoop.com](mailto:info@arcoop.com) para que su cuenta sea

inicializada. La cooperativa no tiene acceso a su contraseña y por lo tanto la misma solo puede ser borrada para que usted accese el proceso de registro y se asigne una nueva.

### **Cancelación del servicio**

La cooperativa se reserva el derecho de cancelar el servicio en cualquier momento con o sin aviso previo. Cualquier situación que pueda ser considerada como una falta (morosidad en acciones y préstamos personales, Auto, Mastercard e Hipotecas, insuficiencia de fondos, etc.) puede ser motivo suficiente para detener el servicio.

Usted será responsable por aquellas transacciones realizadas previo a esta detención de servicio y por lo tanto será responsable de cualquier cargo relacionado al mismo (Ej. Pagos o Stop Payments). Para reanudar el servicio será necesario que usted se comunique con su cooperativa al departamento de servicio al socio.

### **Pagos a través de TelePago**

Usted podrá utilizar el Servicio para hacer Pagos a los acreedores disponibles a través del Servicio que hayan sido designados por Usted. Cuando Usted le de instrucciones a la Cooperativa para efectuar Pagos, la Cooperativa debitará la Cuenta Designada y enviará el pago electrónicamente al acreedor.

### **Categorías de Pagos que pueden hacerse a través del Servicio de TelePago:**

- a. **Fijos**, que significa que Usted autoriza a la Cooperativa a debitar la Cuenta Designada por una cantidad fija.  
Requiere que Usted establezca el día en el que quiere que la Cooperativa debite la Cuenta Designada y por una cantidad establecida. Por ejemplo, Usted podrá dar instrucciones a la cooperativa de pagar la cantidad establecida de \$200.00 a su pago de auto el día 15 de cada mes.
- b. **Variables**, que significa que Usted autoriza a la Cooperativa a debitar la Cuenta Designada por una cantidad que puede variar en cada ciclo de facturación.

Usted reconoce que algunos de los Pagos Automáticos Fijos pueden variar durante la vigencia del Servicio. **SI OCURRIERA UN CAMBIO EN LA CANTIDAD, FRECUENCIA O NÚMERO DE CUENTA CON EL COMERCIO DEL PAGO FIJO, QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE SERÁ OBLIGACIÓN DE USTED NOTIFICAR DICHOS CAMBIOS.** Esta notificación del cambio deberá hacerse dentro de un periodo de 10 días antes de la fecha del pago, de manera tal que la fecha de efectividad del ajuste se procese antes de la fecha designada en el formulario de inscripción para procesar el Pago. El ajuste en el Pago no será efectivo hasta que la Cooperativa reciba y procese la notificación de cambio. La Cooperativa no será responsable de discrepancias en los Pagos Fijos hechos antes de recibir y procesar la notificación de cambio antes descrita.

Usted deberá dar instrucciones o deberá designar una fecha por lo menos siete (7) días laborables antes de la fecha de vencimiento del pago, de lo contrario, la Cooperativa no será responsable ni garantizará que el Pago se pueda procesar, transferir o enviar antes de la fecha de vencimiento. La Cooperativa no será responsable por: a) errores o tardanzas del acreedor en la aplicación de crédito de los Pagos hechos a través del Servicio; o b) tardanzas en la entrega y procesamiento de los Pagos debidos al Servicio Postal. Al recibirse una queja de parte de Usted por motivo de cualquiera de las dos situaciones antes mencionadas, la responsabilidad de la Cooperativa se limitará a: a) investigar diligentemente el historial de procesamiento del Pago en controversia; y b) notificarle a Usted los resultados de dicha investigación dentro de un periodo de diez (10) días laborables, a partir de la fecha en que Usted presente su solicitud para que se investigue el Pago en controversia.

La Cooperativa tampoco será responsable por Pagos no aceptados por el acreedor. Si la Cooperativa es notificada por el acreedor de dicho rechazo, la responsabilidad de la Cooperativa se limitará a: a) revertir el débito correspondiente al Pago no aceptado el mismo día en que se reciba la devolución del Pago; b)

notificarle a Usted el rechazo del pago a más tardar al día laborable siguiente al recibo de la devolución del pago.

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LA COOPERATIVA NO SERÁ RESPONSABLE POR CARGOS POR DEMORA O CUALQUIER TIPO DE PENALIDAD QUE EL ACREEDOR LE IMPONGA AL CLIENTE, NI POR DAÑOS O INCONVENIENTES DE CUALQUIER NATURALEZA SUFRIDOS POR EL CLIENTE COMO CONSECUENCIA DE PAGOS HECHOS LUEGO DE LA FECHA DE VENCIMIENTO, SI DICHA TARDANZA EN EL PAGO ES ATRIBUIBLE A UNA NOTIFICACIÓN TARDÍA DEL CLIENTE. **Si Usted incumple su obligación de notificar a la Cooperativa la cantidad y fecha en que se realizará cualquier Pago variable, cesará la obligación de la Cooperativa de proveer el Servicio para dicho Pago. Para más información sobre las responsabilidades de la Cooperativa y sus procedimientos de solución de errores, favor de referirse a la Divulgación de Transferencias Electrónicas y/o su Contrato de la Cuenta Designada.**

### **Hora Límite**

La Cooperativa procesará Pagos de lunes a viernes, excepto días feriados (de ahora en adelante referidos como “Días Laborables”). Aunque la Cooperativa ofrezca servicio al público sábados y algunos días feriados, éstos no se considerarán Días Laborables.

Cualquier instrucción de Usted requerida o permitida según las disposiciones de este Contrato, que se reciba en o antes de las 3:00 p.m. de cualquier Día Laborable, se procesará el mismo día que sea recibida. Si sus instrucciones se reciben luego de esta hora o durante cualquier día no laborable, se procesarán el próximo día laborable. Sin embargo, dependiendo de la naturaleza de la transacción, los fondos podrían estar disponibles inmediatamente.

### **Sus derechos**

Si usted encuentra irregularidades en su información, transacciones no autorizadas o funcionamiento incorrecto del sistema, es su deber notificar las situaciones a la cooperativa de modo inmediato.

La cooperativa responderá por situaciones que se reporten a un máximo de un día laborable del incidente. Una falla en notificar estos problemas puede resultar en pérdidas de dinero de su cuenta por negligencia. Comunicándose con su cooperativa al instante es la manera más segura de garantizar su dinero. Si la cooperativa determina que se pudo haber evitado el problema si usted hubiese reportado la irregularidad al instante o al menos al próximo día laborable, usted podría no tener derecho a un reembolso.

En caso de errores o preguntas usted deberá comunicarse con la cooperativa a los teléfonos indicados en la sección de “Contáctenos” de la página de Internet.

### **Divulgación de Información Personal**

Su información personal estará garantizada en términos de seguridad y solo será divulgada a terceros bajo las siguientes condiciones:

1. Cuando sea necesario para completar una transacción
2. Cuando sea necesario someter una verificación para servicios de crédito
3. Cuando sea necesario cumplir con regulaciones estatales o federales
4. Si usted accede a esto por un permiso escrito a la cooperativa
5. Si se trata de una reclamación en contra de la cooperativa acerca de una transacción de sus cuentas
6. Si es necesario para cumplir con órdenes judiciales o de agencias de gobierno

Favor referirse a nuestra Política de Privacidad de la Información disponible en la página de Internet y en nuestras oficinas.

### **Validez de sus transacciones**

Cuando usted genera una transacción que afecte sus cuentas, usted estará de acuerdo en que la transacción tendrá total validez aunque no se cuente con su firma o autorización escrita para la misma. Tampoco será necesario que la cooperativa prepare un aviso notificando de las transacciones que usted ha generado.

### **Seguridad de sus transacciones**

La cooperativa ha tomado todas las precauciones posibles para garantizarle una operación segura de sus transacciones.

Todas las transacciones son realizadas en un ambiente de seguridad (SSL) con soporte de 40 y 128 bits. Esto significa que la data presentada y ofrecida se somete a algoritmos de encriptación antes de ser intercambiada.

Nuestros servidores son certificados por "Verisign" quien a su vez es una autoridad en certificados y garantías de seguridad en el Internet. Esto garantiza que este servicio está siendo ofrecido a usted por el proveedor correcto y no por alguien pretendiendo ser nosotros en el Internet.

Nuestro servicio utiliza los "cookies" para establecer información de su sesión. Esta información no es utilizada para obtener data de su sistema.

Su sesión está limitada en tiempo de espera para asegurar que nadie utilice la misma si no se realizan transacciones en determinado tiempo. Una vez este período se vence será necesario entrar su contraseña de nuevo.