COPIA LEGALIZADA

ANEXO
CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE

Conste por el presente documento privado, un contrato de prestación de servicios financieros de Cuenta Corriente, que se celebra de acuerdo a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: (PARTES) Celebran el presente contrato, por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta **"SAN MARTIN DE PORRES"** R.L., con Personería Jurídica No. 0486 de 04 de mayo de 1966, con Licencia de Funcionamiento N° 006/2000 de fecha 28 de Marzo del año 2000 otorgada por la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con Resolución ASFI/387/2020 de fecha 04 de septiembre de 2020 sobre Adecuación de la Licencia de Funcionamiento con la Nueva denominación de la Cooperativa, con NIT No. 1028469022, representada legalmente por **.....(Incluir nombre (s) y datos del (de) (los) representante (es) legal (es) de la EIF que corresponda(n))....**, en adelante **la Entidad de Intermediación Financiera (EIF).**

Por la otra parte,

(Según corresponda incluir uno de los siguientes incisos)

a) **Para persona natural**
El (La) señor (a) _____ con documento (s) de identificación N° _____ mayor (es) de edad y hábil (es) por derecho, en adelante **CLIENTE (S) FINANCIERO (S).**

b) **Para persona jurídica**
_____., con Matrícula de Comercio N° _____ y NIT N° _____ , legalmente representada por el (la) señor (a) _____ con documento de identidad N° _____ , actuando mediante Poder N° _____. de fecha _____ otorgado por la Notaría de Fe Pública N° _____ a cargo de (de la) Dr. (a) _____ , en lo sucesivo **CLIENTE (S) FINANCIERO (S).**

"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 · 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2912617 · Casilla N° 6118 · El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Cuachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 – 5112468 · Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 · Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 · Telf. (591-3) 3621094 · Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · 4584506 · 4583800 · Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

Línea gratuita: 800 103 103 · Sitio web: www.asfi.gob.bo · Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo

SEGUNDA: (OBJETO DEL CONTRATO) El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones bajo las cuales el (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S),** entregará (n) a la EIF, cantidades sucesivas de dinero en moneda nacional **(sustituir por moneda extranjera cuando corresponda),** para que permanezcan en depósito en una cuenta corriente, pudiendo ser retiradas total o parcialmente conforme a disposiciones legales y reglamentarias vigentes, así como reglamentos y procedimientos de la EIF.

TERCERA: (PLAZO Y VIGENCIA) Se determina que la prestación del servicio objeto del contrato es de plazo indefinido, sin embargo, las partes podrán establecer la terminación anticipada, conforme a lo previsto en el presente contrato, Código de Comercio y normativa regulatoria de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El contrato entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Cuando corresponda incorporar la siguiente cláusula:
CUARTA: (MANEJO) El manejo de la Cuenta Corriente Colectiva será:

(Incorporar el inciso que sea pertinente)

a) Indistinto, entre: _____ o _____ , que podrán disponer de los fondos, por sí solos y sin necesidad de la intervención de los restantes titulares de la cuenta, pero la responsabilidad será solidaria.
b) Conjunto: entre _____ y _____ , en el cual ninguno de los titulares, individualmente considerados, podrá ejercer tales derechos si no es con la intervención de los restantes titulares.

QUINTA: (DEPÓSITOS) El (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** o terceras personas podrán efectuar depósitos en la cuenta corriente de forma sucesiva en puntos de atención financiera de la **EIF**, la cual generará en todos los casos constancia de los citados depósitos.

RPM/JGP/APR

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2912617 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 – 5112468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 · Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 · Telf. (591-3) 3621094 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · 4584506 · 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

COPIA LEGALIZADA

En caso de que los depósitos se efectúen mediante cheque o cheques de otras entidades de intermediación financiera, el (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** podrá (n) disponer de esos fondos una vez que se haya acreditado el abono en forma efectiva del importe del o los cheques.

SEXTA: (DISPOSICIÓN DE FONDOS) El (Los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S),** podrá (n) disponer de sus fondos en cualquier tiempo por medio de giro de cheques de un talonario numerado y registrado, suministrado por la **EIF**.

Adicionalmente, los fondos podrán ser dispuestos por el (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** mediante retiros en cajas de los Puntos de Atención Financiera o mediante el uso de Tarjeta de débito o banca electrónica.

Cuando corresponda, incluir la siguiente cláusula:
SEPTIMA: (ADELANTOS EN CUENTA CORRIENTE) El (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** autoriza (n) a la EIF, el pago de cheques por un importe superior al saldo disponible con cargo a la línea de crédito ..... suscrita contractualmente con la EIF.

Cuando corresponda, incluir la siguiente cláusula:
OCTAVA: (SOBREGIRO) La EIF a título de excepción pagará cheques por importes superiores al saldo disponible en la cuenta corriente, comunicando al (a los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** en el domicilio señalado sobre dicho pago.

El (Los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** recibida la comunicación se compromete (n) a reponer el excedente en el plazo de 24 horas, transcurrido el cual la EIF clausurara la cuenta por insuficiencia de fondos.

NOVENA: (EXTRACTO DE CUENTAS) La EIF se encuentra obligada a proporcionar al (a los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** de forma semestral o al momento que éste lo solicite, el saldo de la Cuenta Corriente con el detalle de los movimientos efectuados en el periodo. El (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** dentro de los 10 días calendario siguientes a la fecha de recepción del citado

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2912617 • Casilla N° 6118 • El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 • Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 • Telf. (591-3) 3621094 • Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • 4584506 • 4583800 • Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 6113709

COPIA LEGALIZADA

extracto podrá (n) presentar su conformidad u objeciones, transcurrido este plazo se presumirá la exactitud del estado de cuenta sin que esto excluya la facultad de impugnarla en caso de errores de anotaciones u omisiones.

DECIMA: (COMISIONES) La apertura y administración de la cuenta corriente no genera comisiones, salvo en el caso de excepción establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Cuando se preste servicios adicionales, incluir el siguiente párrafo:
La EIF cobrará como servicios adicionales y a solicitud expresa por parte del (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)**, lo siguiente:

a) La emisión de Tarjetas de Débito adicionales,

b) La reposición de Tarjetas de Débito por extravío, sustracción o robo.

c) Retiros de efectivos, consulta de saldos y emisión de extractos en cajeros automáticos o ATM's que no son de propiedad de la EIF,

d) Transferencia a cuentas en otras EIF, que serán determinadas en función a las tarifas máximas para órdenes electrónicas de transferencia de fondos establecidas por el Banco Central de Bolivia.

e) Emisión de chequeras,

f) Visado de cheques.

Los costos de los servicios adicionales descritos precedentemente, son publicados en el Tarifario como un enlace a un archivo PDF, al pie de la página principal del sitio corporativo de la EIF, que es: https://www.cosmart.coop/ .

Cuando corresponda incorporar la siguiente cláusula:
DECIMA PRIMERA: (IMPUESTOS) El interés ganado está sujeto a los impuestos establecidos por Ley de acuerdo a las normas y regulaciones tributarias, la EIF por cuenta de la Administración Tributaria realizará el cobro de los impuestos establecidos.

EPM/OGP/APR

COPIA LEGALIZADA

DECIMA SEGUNDA: (RETENCIÓN DE FONDOS) En caso de que la Autoridad Competente comunicara la orden de Autoridad Judicial o Administrativa para proceder a la retención de fondos del (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)**, la EIF procederá a dicha retención hasta el límite señalado en la orden respectiva conforme a reglamentación emitida por ASFI.

DECIMA TERCERA: (CLAUSURA POR INSUFICIENCIA DE FONDOS) La EIF rechazará un cheque por falta o insuficiencia de fondos y procederá a clausurar inmediatamente la Cuenta Corriente del (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)**, reportando y registrando la clausura en el Sistema de Clausura y Rehabilitación de Cuentas Corrientes de ASFI, para su circularización a las Entidades de Intermediación Financiera a nivel nacional.

DECIMA CUARTA: (INACTIVIDAD Y PRESCRIPCIÓN) Se dará por concluido el contrato si la Cuenta Corriente permanece inactiva por más de dos (2) años, comunicando en forma escrita al (a los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** la devolución de su saldo.

En el lapso de diez (10) años, contando desde el último movimiento, los montos que se encontraban a disposición del (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** serán transferidos al Tesoro General de la Nación.

Cuando corresponda incorporar la siguiente cláusula:

DECIMA QUINTA: (SERVICIOS ADICIONALES) El (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** por el acceso a la utilización de tarjetas de débito y banca electrónica, debe (n):

a) Pagar la tarifa establecida por la emisión de nuevas tarjetas en caso de extravío, sustracción, robo o emisión de tarjetas adicionales.

b) Asumir la responsabilidad por el uso del código de identificación personal (PIN) de la (s) tarjeta (s).

c) Comunicar de forma inmediata a la EIF el extravío sustracción o robo de la (las) tarjeta (s), llamando al número de línea gratuita 800102872.

EPM/JGP/APR

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 · 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2912617 · Casilla N° 6118 · El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 – 5112468 · Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 · Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 · Telf. (591-3) 3621094 · Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · 4584506 · 4583800 · Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

Línea gratuita: 800 103 103 · Sitio web: www.asfi.gob.bo · Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo

COPIA LEGALIZADA

d) Utilizar su código de identificación personal (PIN) o códigos fijados por la EIF, para consultar la información relativa a sus cuentas corrientes.

La EIF adopta y asume completa responsabilidad por la seguridad electrónica de sus medios electrónicos a través de los cuales realicen operaciones el (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S).**

15.1. Tarjetas de Débito:

a. Operaciones Permitidas: La tarjeta de débito es un Instrumento Electrónico de Pago que permite al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S),** realizar con la tarjeta o las tarjetas adicionales vinculadas a la cuenta corriente, las siguientes operaciones:

I. Compra de bienes y servicios en establecimientos comerciales a través de terminales de Puntos de Ventas (POS).

II. Retiro de dinero en efectivo de su cuenta corriente a través de cajeros automáticos.

III. Consulta de saldos a través de cajeros automáticos.

IV. Cambiar el número de identificación personal (PIN) a través de cajeros automáticos.

b. Medidas de Seguridad: La EIF facilitará únicamente al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** y para su exclusivo conocimiento, el número de identificación personal (PIN) relacionado a la tarjeta de débito y cada tarjeta adicional; cuyo uso será necesario para realizar operaciones a través de Cajeros Automáticos y/ o terminales de punto de venta (POS) en establecimientos.

La EIF, cumple con lo determinado en los requerimientos operativos mínimos de seguridad para tarjetas electrónicas, establecidos por el Banco Central de Bolivia para la aplicación de estándares y buenas prácticas en los sistemas de pago que operan con Instrumentos Electrónicos de Pago.

c. Límites Fijados: Como medida de seguridad la EIF tiene controles internos que permiten realizar transacciones electrónicas con Tarjetas de Débito dentro de los límites de montos diarios y número de operaciones autorizados por el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S),** y que pueden ser modificados a solicitud de este (estos).

EDM/JGP/APR

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2912617 · Casilla N° 6118 · El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 – 5112468 · Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 · Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 · Telf. (591-3) 3621084 · Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · 4584506 · 4583800 · Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

d. Bloqueo y Desbloqueo del Servicio: El bloqueo de la tarjeta de débito será después de tres (3) intentos fallidos en los cajeros automáticos.

El (Los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** deberá(n) realizar el bloqueo de la tarjeta de débito en los siguientes casos: un cajero automático hubiere retenido la tarjeta de débito, se identifiquen irregularidades y/o consumos u operaciones no reconocidas, extravío, apropiación indebida, hurto y robo.

Las formas habilitadas para el bloqueo de la tarjeta de débito son:

I. Dar aviso inmediato a la **EIF** o a la línea gratuita 800102872 que estará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, procediéndose de forma inmediata al bloqueo de la tarjeta de débito.

II. Realizar el bloqueo de la tarjeta de débito, desde su **Banca Web COSMart.NET**, ingresando a la opción Bloqueo de Tarjeta del menú principal.

Para el desbloqueo de la tarjeta de débito, el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** deberá(n) apersonarse a la **EIF** y solicitar su desbloqueo llenando su formulario de solicitud de desbloqueo de tarjeta de débito.

La solicitud de bloqueo y desbloqueo solicitado por el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** a la **EIF** es totalmente gratuita.

Asimismo, la **EIF** en cumplimiento a disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), procederá al bloqueo automatizado de operaciones sospechosas de fraude del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**.

e. Plazo de Vigencia de la Tarjeta de Débito: El plazo de vigencia es de CUATRO (4) años, a partir de la entrega de la tarjeta de débito por parte de la **EIF** al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**, la misma que podrá ser renovada al vencimiento sin costo y a solicitud del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**.

f. Plazo de Entrega de la Tarjeta de Débito: La **EIF** tiene un plazo de 72 horas para la entrega de la tarjeta de débito, en caso de emisión, reposición o renovación.

g. Tarjetas Retenidas: La **EIF** devolverá la tarjeta de débito en el Punto de Atención Financiera sea oficina central, sucursal o agencia más cercano de la localidad en que fue retenida y dentro de los siguientes plazos:

I) Hasta cuatro (4) días hábiles administrativos, cuando la tarjeta de débito sea retenida en un cajero propio de la **EIF**.

EPM/JGP/APR

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 · 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2912617 · Casilla N° 6118 · El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 – 5112468 · Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 565, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 · Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 · Telf. (591-3) 3621094 · Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629669 · Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · 4584506 · 4583800 · Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

COPIA LEGALIZADA

II) Hasta ocho (8) días hábiles administrativos, cuando la tarjeta de débito sea retenida en un cajero ajeno a la **EIF**.

III) Cumplidos los plazos señalados anteriormente la **EIF** otorgará un plazo adicional de 10 días hábiles administrativos, al titular para recoger la tarjeta de débito, concluido dicho plazo la **EIF** procederá con la destrucción de la tarjeta de débito bajo los estándares de seguridad que corresponda.

Cuando la tarjeta de débito quede retenida en localidades donde la **EIF** no cuente con un Punto de Atención Financiero, sea sucursal o agencia, la entidad de intermediación financiera propietaria del cajero automático que retuvo la tarjeta, debe destruir la misma, conforme señala la normativa vigente.

h. Reposición de Tarjetas de Débito Destruidas: Para la reposición de las tarjetas destruidas, se debe considerar lo siguiente:

I) El titular debe asumir el costo de reposición de la tarjeta cuando sea responsable de la retención de dicha tarjeta de débito en un cajero automático.

II) Cuando la retención se produzca por fallas en los cajeros automáticos, la **EIF** es responsable de reponer la tarjeta al titular en el menor tiempo posible y sin costo alguno.

i. Ubicación de Cajeros Automáticos y POS: El (Los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** podrán obtener de la **EIF** información respecto a la ubicación de los cajeros automáticos y de las terminales electrónicas de puntos de ventas (POS); información que se encuentra disponible en la página web de la **EIF** con el siguiente enlace: https://www.cosmart/contactenos/

j. Tarjetas Adicionales: El (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** podrá(n) solicitar la entrega de tarjetas adicionales, asumiendo el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** la responsabilidad emergente de dichas emisiones.

k. Baja del Servicio: El (Los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** puede(n) solicitar la baja de servicio de tarjetas de débito mediante una de las siguientes maneras:

I. Desde su **Banca Web COSMart.NET,** ingresando a la opción Bloqueo de Tarjeta del menú principal, luego seleccionar en modo de bloqueo Permanente.

EPM/JGP/APR

COPIA LEGALIZADA

II. Solicitar mediante la línea gratuita 800102872 que estará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, procediéndose de forma inmediata a la baja del servicio de la tarjeta de débito

III. Apersonarse por el área de atención al cliente en los Puntos de Atención Financiera en los horarios de atención establecidos por la EIF y solicitar la baja del servicio.

La baja de servicio de tarjetas de débito, es sin costo alguno para el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S).**

15.2. Banca Electrónica:

a. Operaciones Permitidas: El (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** utilizando el servicio denominado COSMart.NET y COSMart:MOVIL, respectivamente, mediante el uso del internet y/o de un dispositivo móvil, podrá(n) realizar las siguientes operaciones:

I. Consultas y Extractos de todas las cuentas y préstamos que tengan en la **EIF**.

II. Transferencia electrónica de fondos de la cuenta corriente a cuentas de caja de ahorro y/u otras cuentas corrientes que el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** tenga(n) aperturadas en la **EIF**.

III. Transferencia electrónica de fondos de la cuenta corriente del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**, a cuentas de caja de ahorro y cuentas corrientes de terceros, aperturadas en la **EIF**.

IV. Transferencia electrónica de fondos de la cuenta corriente del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** para el pago de préstamos obtenidos en la **EIF**.

V. Transferencia electrónica de fondos de la cuenta corriente del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** aperturada en la **EIF**, a cuentas de caja de ahorro, cuentas corrientes u otras cuentas de terceros aperturadas en otras entidades financieras.

VI. Pago de Servicios.

EPM/JGP/APR

COPIA LEGALIZADA

b. Medidas de Seguridad: La EIF adopta y asume completa responsabilidad por la seguridad electrónica de sus medios electrónicos a través de los cuales realicen operaciones el (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO(S)** mediante el uso de COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL.

A los efectos del presente contrato, la EIF entregará al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**, un Código de Usuario y la Clave de Acceso con las cuales se identificará y accederá al sistema para su utilización y será el mismo en ambos canales.
Los siguientes elementos corresponden a una descripción de los controles de seguridad implementados para COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL:

b.1. Acceso a las plataformas:

I. **Solicitud de usuario personal y clave (Ambos Canales):** Son datos confidenciales que sólo son de conocimiento del (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO(S)** y necesarios para ingresar a COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL.

II. **Imagen Anti Phising (Web):** Es una imagen asociada a la cuenta del (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO(S)** que se visualiza al ingresar a COSMart.NET, y que permite prevenir el riesgo de ingreso a páginas web falsas.

III. **Teclado Virtual (Web):** Es opcional y permite en la banca web COSMart.NET al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** introducir el usuario personal y la clave de acceso digitando el teclado virtual de la pantalla.

IV. **Preguntas de seguridad (Ambos Canales):** Es opcional y consiste en habilitar al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** a parte de la clave de acceso, una respuesta personal a una pregunta de seguridad que se elige al momento de la habilitación de la Banca Electrónica y se debe responder de manera correcta, cada vez que se ingresa a COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL.

V. **Bloqueo por intentos fallidos (Ambos canales):** Se da cuando el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** ingresa(n) por tres (3) veces de manera incorrecta su clave de acceso y/o en pregunta de seguridad y/o PIN en el ingreso a COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL.

EPMJGPIAPR

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 • 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2912617 • Casilla N° 6118 • El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 – 5112468 • Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 • 3336287 • 3336286 • 3336289 • Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 • Telf. (591-3) 3621094 • Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584506 • 4584506 • 4583800 • Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 6113709

COPIA LEGALIZADA

VI. Recuperación de contraseña y Desbloqueo (Ambos Canales): Si el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** olvida(n) su clave de acceso o bloqueo al usuario, existe la opción **Olvidé o Bloqueé mi Clave,** dicha opción envía un mensaje con las indicaciones precisas para introducir una nueva clave de acceso para reactivar el usuario al correo electrónico registrado por el (los) CLIENTE**(S) FINANCIERO(S)** al momento de la habilitación del servicio.

VII. Control de sesiones múltiples (Ambos Canales): Si el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** ingresa(n) a COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL, no podrá(n) ingresar nuevamente mientras no cierre la sesión ya abierta.

VIII. PIN (Ambos Canales): Es opcional y consiste en permitir al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** tener habilitado a parte de la clave de acceso, un PIN secreto al momento de iniciar sesión.

b.2. Autorización de Transacciones y Transferencias electrónicas:

I. TOTP - Mediante Soft-token: Es una funcionalidad de seguridad que le permite al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** vincular su teléfono móvil con COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL y genera un código diferente cada 30 segundos, código que debe ser introducido de manera correcta para autorizar una transacción electrónica.

II. PIN: Número secreto de entre cuatro (4) y seis (6) dígitos que al igual que el código Soft-token puede ser utilizado para autorizar una transacción electrónica por el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S),** y es definido por este al momento de la habilitación del servicio.

b.3. Control por Países: COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL está habilitado por defecto solamente en nuestro país, cuando el(los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** necesite(n) hacer uso de la Banca Electrónica en otro país debe solicitarla de manera expresa en cualquier oficina de la **EIF.**

b.4. Detección y Alerta ante Operaciones Sospechosas de Fraude: Para evitar transacciones electrónicas no autorizadas se tiene:

I. Se cuenta con doble factor de autenticación Soft-token y PIN, para que toda transacción sea autorizada por el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S).**

EPM/JGPI/APR

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2912617 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Dach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230658 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 · Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 · Telf. (591-3) 3621094 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

COPIA LEGALIZADA

II. Bloqueo automático por tres intentos fallidos al momento de introducir el código Soft-token y/o PIN de autorización de transacciones electrónicas.

III. Portal de banca electrónica que registra toda la actividad del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**, asimismo, envía de manera automática al correo registrado por el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** los siguientes mensajes: inicio de sesión (exitosos, o fallidos), transferencias electrónicas y pagos de servicios, cambios de estado del usuario (bloqueo, desbloqueo) y modificaciones de datos, cambios de contraseñas, PIN o Soft-token.

c. Límites Fijados para las Transferencias y/o Transacciones Electrónicas: Es una medida de seguridad de la **EIF**, que permite ejecutar transacciones electrónicas de fondos, además de reconocer la validez de las transferencias y/o transacciones electrónicas que el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** realice(n), así como la implementación de controles internos que posibilite establecer que los importes no superen el saldo disponible en la(s) cuenta(s) corriente(s), igualmente debe controlar que los retiros se encuentren dentro de los límites de montos y número de operaciones autorizados por el (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO(S)**, los mismos que pueden ser modificados por el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** a solicitud de este (estos).

Los límites de montos máximos permitidos para COSMart.NET y COSMart.MÓVIL están establecidos por la **EIF**, teniendo el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** también la opción de modificar los límites; ya sea aumentando o disminuyendo los montos propuestos por la **EIF**, a tal efecto el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** deben apersonarse en forma presencial en cualquiera de los Puntos de Atención Financiera de la **EIF** en los horarios de atención establecidos.

d. Bloqueo y Desbloqueo del Servicio: Es responsabilidad exclusiva del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**, el uso y confidencialidad de la Clave de Acceso, PIN y/o Soft-Token que utilizará en sus operaciones electrónicas; asimismo, se tienen los siguientes tres tipos de bloqueos del servicio que son:

d.1. Bloqueo y Desbloqueo por Intentos Fallidos: El servicio de Banca Electrónica COSMart. NET y/o COSMart.MOVIL, se bloqueará preventivamente después de tres (3) intentos de las siguientes acciones:

I. Intentos fallidos al introducir la clave de acceso.

EPM/JGP/APR

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2912617 - Casilla N° 6118 - El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf. (591-3) 3621094 - Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629669 - Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709

Línea gratuita: 800 103 103 - Sitio web: www.asfi.gob.bo - Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo

COPIA LEGALIZADA

II. Intentos fallidos al introducir el Soft-token o PIN al momento de aprobar una transferencia electrónica.

Para el desbloqueo correspondiente, el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) podrá(n) apersonarse a la EIF o realizarlo desde los mismos canales COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL . ingresando a la opción **Olvidé o Bloqueé mi clave** de la pantalla principal, luego introduciendo su dirección de correo electrónico con la que habilitó el servicio; de ser correcta la dirección de correo en la bandeja de correo electrónico recibirá un mensaje de correo con los pasos para habilitar nuevamente el servicio.

d.2. Bloqueo y Desbloqueo a Solicitud Expresa: El bloqueo del servicio puede ser a solicitud expresa del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** debiendo dar aviso inmediato a la **EIF** o a la línea gratuita 800102872.

En este caso, para el desbloqueo correspondiente, el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** deberá(n) dirigirse a la **EIF** a realizar el trámite respectivo.

d.3. Asimismo, la **EIF** en cumplimiento a disposiciones emitidas por ASFI, procederá al bloqueo automatizado de operaciones sospechosas de fraude del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S).**

La solicitud de bloqueo y desbloqueo solicitado por el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** a la EIF es totalmente gratuita.

e. Información para el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S): El (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**, tanto para el uso de COSMart.NET y COSMart.MÓVIL, tiene(n) a su disposición la siguiente información: del último acceso y cambio de contraseña, historial de transferencias electrónicas, pagos de servicios y de préstamos.

A objeto de evitar que el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** sean sorprendidos con estafas virtuales, la **EIF** difunde medidas y recomendaciones de seguridad por los siguientes medios: página web(www.cosmart.coop), publicaciones trimestrales en la página de Facebook (Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martin de Porres R.L), en la sección Novedades de la aplicación COSMart.MOVIL mediante volantes y al momento de la habilitación de la COSMart. NET en los Puntos de Atención Financiera de la EIF.

"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"

La Paz Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 · 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2912677 · Casilla N° 6118 · El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · Potosí Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5177706 – 5172468 · Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 665, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 · Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 · Telf. (591-3) 3621094 · Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · 4584506 · 4583800 · Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

Línea gratuita 800 103 103 · Sitio web: www.asfi.gob.bo · Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo

COPIA LEGALIZADA

f. Baja del Servicio: La baja de servicio de Banca Electrónica COSMart. NET y/o COSMart.MOVIL puede ser realizada por el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** apersonándose por el área de atención al cliente en los Puntos de Atención Financiera en los horarios de atención establecidos por la **EIF.** Dicha solicitud es totalmente gratuita.

g. Requisitos técnicos: Para el funcionamiento de la Banca Electrónica **el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** debe contar con:

I. COSMart.MÓVIL: Teléfono Móvil con Sistema Operativo Android mínimo versión 4.4 o IOS mínimo versión 7.

II. COSMart.NET: Mozilla Firefox 4.5 o superior, Chrome 12 o superior y Safari 5 o superior.

15.3. Condiciones Generales para el Uso del Servicio de la Cuenta Corriente mediante Medios Electrónicos (Tarjetas de Débito, COSMart.NET y COSMart.MOVIL):

a. Derechos y Obligaciones del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) en relación a la Utilización de los Servicios Adicionales mediante Medios Electrónicos:

a.1. Derechos del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S): El (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** tiene(n) los siguientes derechos:

I. Utilizar el Servicio para efectuar las operaciones permitidas, dentro de los límites restricciones y condiciones establecidos en el presente contrato.

II. Recibir información en cualquier momento sobre las transacciones y operaciones efectuadas a través de los servicios adicionales.

III. Todos los demás establecidos en el presente contrato o las normas legales y reglamentarias vigentes y aplicables al mismo.

a.2. Obligaciones del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S): El(los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** tiene(n) las siguientes obligaciones:

I. **Asumir la responsabilidad exclusiva, del uso y confidencialidad de la clave de acceso que utilizará en sus operaciones electrónicas.**

II. Comunicar de forma inmediata a la **EIF**, a través de los canales autorizados el extravío, sustracción o robo de la tarjeta de débito o

EEM/JGP/APR

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 · 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2912617 · Casilla N° 6118 · El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 565, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 · 3336287 · 3336286 · 3336289 · Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 · Telf. (591-3) 3621094 · Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · 4584506 · 4583800 · Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

COPIA LEGALIZADA

dispositivo móvil de la Banca Electrónica. Igualmente debe comunicar a la EIF en caso de identificar irregularidades en las transacciones y/u operaciones realizadas en la cuenta.

III. Dar estricto cumplimiento a las medidas de seguridad establecidas en este contrato.

IV. Asegurar su conexión y velocidad de navegación por internet para el acceso y uso efectivo de los servicios de Banca Electrónica.

b. Horarios y Continuidad del Servicio y Procedimiento Alternativo: La EIF tendrá disponible el servicio de medios electrónicos las 24 horas del día y los 365 días del año.

La EIF cuenta con procesos alternativos que aseguran la continuidad de todos los procesos relacionados con los servicios de transferencias y transacciones electrónicas, garantizando la continuidad de las operaciones frente a eventos fortuitos o deliberados, para tal efecto cuenta con un mecanismo alterno de procesamiento de información, que le permitirá dar continuidad a los servicios que presta.

Si por cualquier motivo, el servicio de banca electrónica no está disponible, el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** podrá(n) realizar sus transacciones en los Puntos de Atención Financiera en los horarios de atención establecidos por la EIF o a través de la tarjeta de débito. Los Puntos de Atención Financiera y sus horarios de atención están definidos en la sección contáctenos de la página web www.cosmart.coop .

Si por cualquier motivo, el servicio de tarjetas de débito no está disponible, el(los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** podrá(n) realizar sus transacciones en el Punto de Atención Financiera más cercano de la EIF, a través de la Banca electrónica COSMart.NET y/o COSMart.MOVIL. Los Puntos de Atención Financiera y sus horarios de atención están definidos en la sección contáctenos de la página web www.cosmart.coop .

c. Responsabilidad de la EIF: LA EIF ha adoptado medidas razonables de seguridad electrónica internacionalmente aceptadas para las operaciones que se efectúan por los canales electrónicos dentro de un ambiente transaccional seguro, asegurando la identidad de la EIF en la comunicación con el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** a través de certificados digitales emitidos por empresas reconocidas en el rubro, y asegurando que los datos transmitidos sólo lo

COPIA LEGALIZADA

decodifiquen estos interlocutores, para que de ese modo no sean alterados y se inter enlacen en cada una de las etapas, de manera tal que se logre alcanzar la autenticidad, confidencialidad e integridad.

d. Procedimiento para la Impugnación de Cargos no Autorizados o Cualquier Reclamo: En caso que el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** no esté(n) de acuerdo con algún cargo que no haya sido autorizado deberá(n) hacer su reclamo ante la **EIF**, quién en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos, deberá contestar al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**.

Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles administrativos cuando la atención del reclamo requiera un tiempo de mayor análisis. En caso que la **EIF** requiera un plazo superior a los diez (10) días hábiles administrativos, deberá comunicar por escrito a ASFI. En todos los casos la **EIF** deberá comunicar al (a los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** dicho extremo, justificando el motivo por el cual debe tomar un tiempo superior para emitir respuesta.

La respuesta emitida por la **EIF** debe ser expresa, oportuna, íntegra, comprensible y debidamente fundamentada y a conformidad del (de los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**, dejando claramente establecido que el (los) **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)** tiene(n) derecho a efectuar observaciones o impugnaciones las cuales no podrán ser limitadas por la **EIF**.

DECIMA SEXTA: (MODIFICACIONES UNILATERALES) La **EIF** no puede modificar unilateralmente los términos y condiciones pactadas en el presente contrato, salvo que dicha modificación beneficie al (a los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)**.

DECIMA SEPTIMA: (ACREDITACIÓN ERRÓNEA) En caso que la **EIF** acreditara erróneamente algún monto en la cuenta corriente del (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)**, ésta podrá revertir el depósito comunicando al (a los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** el débito efectuado y la razón que motivó el mismo.

DECIMA OCTAVA: (TERMINACIÓN ANTICIPADA) La **EIF**, podrá dar por terminado el presente contrato por razones justificadas en sus políticas internas, así como por medidas de prevención en materia de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas

La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 · 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2912617 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 – 5112468 · **Santa Cruz:** Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 · Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 · Telf. (591-3) 3621094 · **Cobija:** Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · 4584506 · 4583800 · **Sucre:** Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709

COPIA LEGALIZADA

de destrucción masiva, debiendo comunicar sobre esta decisión al (a los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** con quince (15) días de anticipación.

Por otra parte el (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)**, podrá (n) solicitar a la **EIF** la conclusión del contrato en forma expresa, debiendo la entidad poner a su disposición el saldo de su cuenta, salvo que existan restricciones normativas o de orden legal dispuesta por autoridad competente.

DECIMA NOVENA: (FALLECIMIENTO) En caso de fallecimiento del (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** los herederos podrán disponer de los fondos existentes previa presentación de la declaratoria de herederos.

Sustituir el párrafo anterior uno de los siguientes incisos cuando corresponda:

a) Cuando fallezca uno de los titulares de cuenta colectiva de manejo indistinto, cualquiera de los titulares supérstites podrá disponer de los fondos.

b) Tratándose de cuenta colectiva de manejo conjunta esta permanecerá inmovilizada en tanto no se acredite debidamente la calidad de los sucesores o herederos del titular difunto.

VIGESIMA: (DOMICILIO ESPECIAL) Todo aviso, notificación y en general toda comunicación escrita emitida por la **EIF**, será remitida a la última dirección que esté registrada en la **EIF.**

VIGESIMA PRIMERA: (DERECHOS DEL CLIENTE FINANCIERO) El (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S)** tiene (n) derecho a:

a) Trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

b) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible.

EPM/JGP/APR

COPIA LEGALIZADA

c) Formular reclamos de manera gratuita dirigiéndose al Punto de Reclamo de cualquier oficina de la EIF o a través de la página web www.cosmart.coop en la sección Punto de Reclamo.

d) A la confidencialidad salvo excepciones contenidas en la Ley.

e) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

f) A la terminación anticipada del presente contrato.

g) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

VIGESIMA SEGUNDA: (OBLIGACIONES DEL CLIENTE FINANCIERO) Son las siguientes:

a) Proporcionar la información requerida por la **EIF** en cumplimiento a lo establecido por la Unidad de Investigación Financiera UIF.

b) Dar aviso oportunamente y por escrito a la EIF sobre cualquier cambio de domicilio.

c) Custodiar bajo su única y exclusiva responsabilidad, los talonarios de cheques y otros formularios que a los efectos del manejo de la cuenta corriente entregue la EIF.

d) Mantener en su Cuenta Corriente fondos depositados y disponibles en cantidad suficiente para atender el pago total de los cheques que gire.

e) Avisar y notificar oportunamente y por escrito a la **EIF**; suspensiones de pago en los casos de extravío, sustracciones de talonarios o cheques, o de haber mediado violencia al girar o transmitir los mismos.

Cuando corresponda incorporar los siguientes incisos:

f) Registrar en la EIF, las firmas autorizadas para el manejo de su Cuenta Corriente, poniendo a disposición de la EIF, cuando corresponda, testimonios de escritura de constitución social, poderes y toda la documentación pertinente que especifique las atribuciones de cada firma autorizada.

EPM/JGP/APR

La Paz Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2912677 - Casilla N° 6118 - El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolivar, Avenida 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - Santa Cruz: Centro Defensorial I, Av. Irala esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - 3336289 - Centro Defensorial II, Zona Sud Este, Plan Tres Mil, E.T. N° 53, Lote N° 14 - Telf. (591-3) 3621094 - Cobija: Centro Defensorial, Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 046, entre calles Beni y Sucre - Telf. (591-3) 8424841 - Trinidad: Centro Defensorial, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 - Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709

COPIA LEGALIZADA

g) Dar aviso oportunamente y por escrito a la EIF sobre cualquier cambio o modificación de representantes acreditados ante la EIF, cambios de domicilio y otros de similar naturaleza.

VIGESIMA TERCERA: (OBLIGACIONES DE LA EIF) Son las siguientes:

a) Exponer al público, las tasas de interés anuales pasivas, mediante pizarras ubicadas en lugares visibles en cada uno de sus PAF u otros medios de difusión.

b) A requerimiento de la UIF, recabar y entregar información sobre las actividades comerciales y financieras del (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S).**

c) A solicitud de (de los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S),** emitir mensualmente un extracto de movimiento de su cuenta corriente sin costo.

VIGESIMA CUARTA: (ACEPTACION) La Entidad de Intermediación Financiera (EIF) y el (los) **CLIENTE (S) FINANCIERO (S),** dan su plena conformidad con todas las cláusulas del presente contrato que surtirá efectos sin necesidad de reconocimiento de firmas y rúbricas, estampando sus firmas, en señal de aceptación.

Lugar y fecha: _____

EPM/JGP/APR