

**REGLAMENTO
PARA LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA**

**Gestión de recursos
Administración de canales electrónicos**

Tabla de contenido

I. Propósito.....	3
II. Alcance	3
III. Objeto	3
IV. Documentos de referencia	3
V. Definiciones	5
Capítulo I Disposiciones generales	9
Capítulo II Oficina virtual - bancobcr.com.....	16
Capítulo III Sistema Bancatel	18
Capítulo IV Cajeros automáticos	20
Capítulo V Tarjeta BCR-Débito	22
Capítulo VI Banca Móvil	23
Capítulo VII BCR Comercial	25
Capítulo VIII Tienda Virtual Kristal.....	27
Capítulo IX Disposiciones finales	29

I. Propósito

El propósito de este reglamento es definir las regulaciones mínimas para la aplicación e interpretación de los servicios que brinda el BCR, a través del servicio de Banca Electrónica.

II. Alcance

Este documento está dirigido a las personas que utilicen los servicios que brinda la Banca Electrónica del Banco de Costa Rica.

III. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto definir las regulaciones mínimas para la aplicación e interpretación de los servicios que brinda el Banco de Costa Rica, a través del servicio de la Banca Electrónica. Esta se compone de los siguientes canales: www.bancobcr.com, Bancatel, Banca móvil, Tienda Virtual Kristal, la Red de cajeros automáticos, las tarjetas de débito y crédito y cualquier otro que en lo sucesivo el Banco apruebe y ponga a disposición de sus clientes.

IV. Documentos de referencia

Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica nº 1644

Código de Comercio Ley nº 3284

Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional nº 7558

Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 82-04

Ley general de control interno. nº 8292

Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública nº 8422

Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos N° 8454

Reglamento a la ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos

Políticas para el diseño de productos y servicios nuevos y modificaciones a los existentes, POL-GRE-ACE-23-07-12

Manual de cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR,
MAC-GCU-CRE-56-04-14

Reglamento de tarifas y condiciones para los servicios del Banco de Costa Rica,
REG-GEI-GFC-30-04-15

Reglamento de Cuentas de Ahorro, REG-SIF-CAV-23-04-14

Disposiciones administrativas del canal Bancatel, DISP-GRE-ACE-06-03-15

Disposiciones administrativas de los certificados de depósito a plazo,
DISP-SIF-CAP-60-05-15

Disposiciones administrativas del canal BCR Móvil, DISP-GRE-ACE-13-08-13

Disposición para administrar el sitio bancobcr.com módulo personas,
DISP-GRE-ACE-51-05-14

Disposiciones Administrativas para el canal Bancobcr-Empresas,
DISP-GRE-ACE-101-06-12

Disposiciones administrativas para la emisión de certificados digitales,
DISP-GRE-ADT-86-09-14

Disposiciones administrativas para el servicio de BCR-Planilla Empresarial,
DISP-GRE-ACE-125-05-13

Disposiciones administrativas para las compras por Internet con la tarjeta virtual,
DISP-GRE-ADT-17-08-14

Disposición administrativa para la confección de reglas de negocio en la
plataforma de conectividades, DISP-SET-CON-171-07-15

Disposición administrativa para la clave dinámica, DISP-GRE-ACE-72-08-13

Disposiciones administrativas para el desarrollo de productos y servicios en el
BCR, DISP-SEP-OSE-52-09-11

V. Definiciones

Activos y pasivos diarios: montos involucrados en las transacciones, operaciones o servicios que realice el cliente diariamente a través de la Banca Electrónica.

Banca electrónica: conjunto de canales de comunicación compuestos por *hardware* y software, mediante los cuales, las personas o empresas pueden acceder vía remota a un ordenador central del Conglomerado Financiero BCR y obtener una serie de informaciones, o realizar operaciones bancarias en línea y tiempo real.

Bancatel: canal que se ofrece a los usuarios a través de un aparato telefónico de tonos y en forma directa y automática, para realizar entre otras transacciones bancarias que aquí se indican en forma enunciativa, y no limitativa: transacciones asociadas a cuentas corrientes y cuentas de ahorro, tarjetas de crédito de las franquicias que el Banco determine, operaciones crediticias y pago de servicios públicos.

Banco: agente económico que emite y comercializa los diferentes servicios que ofrece la Banca electrónica.

Bancobcr.com: es un canal informativo y transaccional a través del cual el Banco presenta los productos y servicios disponibles para los clientes, ya sean personas físicas o jurídicas que posean negocios a nivel nacional o internacional por medio de alguno de los bancos que integran la Alianza Bancaria Internacional, para que puedan realizar en forma directa y automática diferentes transacciones bancarias en cuentas corrientes y cuentas de ahorro, tarjetas de crédito de las franquicias que el Banco determine, operaciones crediticias, pago de servicios, entre otros, por medio del acceso en Internet a la Oficina Virtual del Banco de Costa Rica. Este canal incluye los módulos de Bancobcr Personas, Bancobcr Empresas y Banca Electrónica Regional.

BCR Móvil: APP informativo y transaccional, descargable en las tiendas de IOS y *Play Store*, donde el usuario podrá realizar consultas de información de su interés y realizar transacciones.

Banca móvil: servicio electrónico orientado a todos los clientes físicos que poseen teléfono celular. Está basado en la utilización de dos protocolos de intercambio de información entre los dispositivos móviles, el proveedor de telefonía celular y el sistema central del Banco de Costa Rica.

Bitácora: es el registro o asiento efectuado de manera electrónica de todas y cada una de las operaciones relativas a los Servicios Bancarios efectuados por el usuario o el Banco en ejecución de instrucciones de éste, que permite conocer en forma enunciativa y no limitativa, entre otros, el o los Números de Autorización, fechas, horas, montos, tasas, precios, números de cuenta, tipo de cambio aplicado, comisiones, etc.

Cajero automático: se entiende como una 'terminal financiera de autoservicio' propiedad de BCR y con diferentes ubicaciones en el territorio nacional, diseñada para que los distintos usuarios a través de sus tarjetas plásticas con caracteres magnetizables locales o internacionales ya sean de crédito o débito, efectúen sus transacciones de manera directa; cuya utilización le permite convenir, mediante instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el sistema electrónico, los distintos servicios bancarios entre los cuales se encuentran las operaciones de retiros en efectivo, consultas de saldo, avances en efectivo, pago de servicios, cambios del Número de Identificación Personal (PIN), entre otros.

Certificado depósito a plazo electrónico: es una anotación electrónica de una inversión a plazo constituida mediante cargo o débito a una cuenta corriente o de ahorro en moneda nacional o extranjera y en relación con la cual no se emite un documento o certificado de la inversión material.

Cobertura: ámbito geográfico o segmento de mercado donde pueden ser utilizados los diferentes servicios que ofrece la Banca Electrónica.

Dispositivo de seguridad: mecanismos utilizados como segundo factor de seguridad para la validación de identidad, los usuarios pueden autenticar el acceso a la aplicación y además de firmar las transacciones financieras con el mecanismo correspondiente.

Firma digital: cualquier conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar unívocamente y vincular jurídicamente al autor con el documento electrónico.

Internet: es una red de redes de computadoras conectadas mundialmente y se emplea para el intercambio de información y el acceso a las bases de datos.

Número de autorización: número que se genera en los sistemas electrónicos para acreditar la existencia, validez y efectividad de los convenios relativos a los servicios bancarios que conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, afecten los estados contables del BCR. El número de autorización hará las veces del comprobante material de la operación de que se trate, con todos los

efectos que las leyes les atribuyen a estos. El número de autorización podrá tener en los sistemas electrónicos diversas denominaciones.

PIN (Número de Identificación Personal): clave numérica generada por los sistemas electrónicos del BCR, su configuración es desconocida para los funcionarios de la Institución, así como de terceras personas ajenas al titular. Una vez entregada al usuario o titular de la cuenta, le permite el uso, activación y modificación bajo su estricta responsabilidad.

Oficina virtual www.bancobcr.com: sitio transaccional del BCR en Internet

Operador telefónico: sistema electrónico propiedad del BCR, el cual es accesible por el cliente a través del uso del teléfono como medio de comunicación, cuya utilización le permite convenir, mediante instrucciones verbales hechas a un operador, y elegir las opciones habilitadas en el sistema electrónico.

Reglas de operación de los sistemas electrónicos: disposiciones establecidas por el BCR las cuales son aplicables a cada sistema y servicio que conforman la Banca Electrónica.

Servicios bancarios: operaciones activas, pasivas o de servicios, cuyo alcance y determinación se establezca en los sistemas electrónicos actuales o futuros y exista la posibilidad de ser convenidas entre el BCR y el cliente.

Sistema BCR-Planilla Empresarial: servicio que brinda el Banco a sus clientes por medios electrónicos, con la finalidad de que éstos puedan acreditar el monto de los salarios de sus empleados y proveedores que tengan cuentas corrientes o de ahorro abiertas en el propio banco.

Sistemas electrónicos: programas o sistemas automatizados, desarrollos tecnológicos y de telecomunicación que permiten al usuario utilizar los servicios bancarios de manera electrónica y remota.

Sitios web inseguros: sitios web que no cumplen con los controles básicos de seguridad definidos conforme a las mejores prácticas en el tema de seguridad por Internet.

Smart card (tarjetas inteligentes): tarjetas de plástico que llevan insertado un circuito integrado, el cual contiene un microprocesador (CPU) con un sistema operativo que le permite almacenar y encriptar información.

Tarjeta BCR-Débito: es una tarjeta suministrada por el BCR a sus clientes que permite brindarles un servicio complementario a las cuentas corrientes y de ahorro

en moneda nacional y extranjera, para la adquisición de bienes y servicios directamente en los comercios afiliados a la marcas Visa Internacional y *Master Card*. También permite efectuar retiros de efectivo tanto en ventanilla como en la red de cajeros automáticos del Banco o los que se encuentren al servicio de éste en el país o en el extranjero.

Tienda Virtual Kristal: es el canal transaccional que permite a las personas físicas relacionadas a un producto Kristal realizar diferentes transacciones electrónicas con afectación a sus cuentas corrientes, ahorro automático o tarjetas de crédito en las que sean titulares o autorizados con modo de firma individual.

Usuarios o titular de la cuenta: persona física o representante de una persona jurídica que por reunir las condiciones establecidas por el BCR, es habilitada para el uso del servicio de Banca Electrónica.

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1. Requisitos

El Banco de Costa Rica y las subsidiarias que integran el Conglomerado Financiero BCR, ofrecen a sus clientes el acceso a servicios de Banca Electrónica. Para acceder a estos servicios, el cliente debe ser titular o autorizado en al menos una cuenta corriente, de ahorro, una tarjeta de crédito u otros productos según lo determine el Banco.

Artículo 2. Mecanismo de acceso

Para utilizar los servicios que ofrece la Banca Electrónica, el Banco le suministra a sus clientes y a cada uno de los autorizados de estos, una clave de ingreso o PIN individual y secreto.

El PIN o clave secreta, o cualquier otro nombre que se le dé a este dispositivo, es el medio de identificación sustitutivo de la firma autógrafa (de puño y letra), por lo que las transacciones realizadas se documentan y prueban, mediante los registros físicos, digitales, lógicos o de cualquier otro tipo, que se refleje en las bitácoras del Banco.

Por aspectos de seguridad, es importante que la clave o PIN que se suministra deba ser cambiada frecuentemente por el cliente, para lo cual se le brindan diferentes opciones en los servicios incluidos en la Banca Electrónica. El cliente puede tener más de un número confidencial o PIN, dependiendo del sistema electrónico que utilice para realizar sus transacciones y demás servicios bancarios.

Igualmente, por razones de seguridad y para prevenir o evitar intromisiones de terceros, el Banco puede establecer el uso obligatorio de otros mecanismos de seguridad que estime convenientes o necesarios, debiendo el usuario atender las indicaciones que el Banco emita al respecto.

Artículo 3. Autorización

El Banco otorga la posibilidad al usuario, y las personas por él autorizadas para que puedan girar instrucciones a través de la Banca Electrónica. En el caso de personas jurídicas, la instrucción deberá provenir del representante legal, o de las personas autorizadas en los correspondientes servicios a los que tengan acceso.

Artículo 4. Validez y eficacia de la voluntad

Toda manifestación de voluntad o declaración, realizada a través de los mecanismos que posibilita la Banca Electrónica, tendrán plena eficacia jurídica, validez y fuerza obligatoria.

Artículo 5. Entrega de clave secreta a personas jurídicas

El sistema que el Banco ha diseñado para la entrega de la clave secreta, o PIN a personas jurídicas, es el siguiente:

- a) Si las cuentas están relacionadas con cuentas cuyas firmas son dos o más personas con facultades de representación individual de su titular, el Banco queda expresamente autorizado para entregar una clave secreta a cada una de ellas, para operar los servicios electrónicos a ella asociados.
- b) Cuando el servicio de cuentas estuviere relacionado con cuentas en las que dos o más personas tienen facultades de representación conjunta de su titular, el Banco procederá a entregar la clave a todos estos representantes debidamente acreditados.

En ambos casos, le corresponde a los autorizados receptores de la clave, controlar su utilización en relación con las facultades de que dispongan, de modo que el banco presume que la consulta, operación, o transacción que se efectúe utilizando la clave secreta, ha sido aprobada y aceptada por todas las personas que deban concurrir a tomar la decisión.

Artículo 6. Condiciones especiales para la operación electrónica de cuentas

En el caso de que el titular de una cuenta bancaria haya establecido y el Banco aceptado, condiciones especiales para su manejo y operación tales como combinación de firmas, restricción de montos o cualquier otra condición especial de similar naturaleza, es entendido que dichas condiciones serán extensivas, en lo que proceda, para las transacciones electrónicas vinculadas a dicha cuenta.

En el evento de que el titular instruya al Banco la entrega de claves individuales en favor de terceros autorizados, se entenderá que lo hace con sujeción a tales condiciones especiales, que serán, igualmente, extensivas a los terceros autorizados por el titular.

Las condiciones especiales para el manejo y operación de las transacciones electrónicas, sólo serán modificadas cuando el titular de la cuenta lo solicite de manera expresa y formal ante el Banco.

El titular será responsable por los efectos que en el manejo y operación de su cuenta y las transacciones electrónicas vinculadas con ésta, tengan las condiciones especiales solicitadas en cada caso.

Artículo 7. Registros probatorios

Constituyen plena prueba los registros físicos, digitales, lógicos o de cualquier otro tipo, que registre el Banco cuando se efectúan transacciones por medio de la Banca Electrónica, que requieren de al menos el uso de número del PIN u otros dispositivos de seguridad que en un futuro el Banco le entregue o exija utilizar al cliente.

Artículo 8. Seguridades (Obligaciones de los clientes)

El uso de los servicios de Banca Electrónica implica que los clientes tienen los siguientes deberes y obligaciones:

- a) Conocer y aplicar de manera correcta y segura las instrucciones de operación y los dispositivos de seguridad de los sistemas ofrecidos por el Banco.
 - b) Tener los cuidados necesarios a efectos de que la clave, PIN y dispositivo de seguridad no sean conocidos por terceras personas.
 - c) Adoptar y utilizar las medidas de seguridad que el Banco ha sugerido convenientes, respecto de los Sistema electrónicos y de los Servicios Bancarios.
 - d) Usar personalmente los servicios de la Banca Electrónica y no mostrar a nadie las claves de acceso; en caso contrario, será de su exclusiva responsabilidad cualquier consecuencia dañosa que resultare.
 - e) Cambiar el número de PIN inmediatamente una vez que se le haya entregado, asimismo deberá cambiarlo periódicamente a fin de prevenir cualquier fraude electrónico.
 - f) Utilizar los dispositivos de seguridad que establezca el Banco para las transacciones electrónicas.
-
-

- g) Hacer caso omiso de correos electrónicos que no provengan del Banco y en los que se le solicite información personal, afiliación a cualquier sistema electrónico o similar, debiendo eliminarlo inmediatamente de su buzón.
- h) Acceder a los servicios de Banca Electrónica del Banco, únicamente a través del sitio web oficial del Banco, utilizando equipos seguros, dotados de *software* de seguridad (antivirus, *antispyware*, entre otros) de una compañía reconocida internacionalmente, debidamente instalado y actualizado de acuerdo a las especificaciones y actualizaciones que el fabricante del antivirus mantenga disponible para el público, omitiendo el acceso a través de otros sitios de referencia (*links*) a efectos de prevenir accesos o intromisiones ilegítimas. Además, el cliente debe estar seguro que cuenta con seguridades que impidan la manipulación del *hardware* y la instalación de dispositivos que permitan el acceso fraudulento a sus datos por parte de terceros.
- i) Suministrar al Banco de manera completa sus datos personales, dentro de los cuales deberá indicar el lugar o medio a través del cual desea que se le remita toda la información que el Banco tuviera que comunicarle con motivo de los servicios que ofrece la Banca Electrónica.
- j) Reportar al Banco la no recepción de cualquiera de las comunicaciones que aquí se obliga en el plazo que se haya establecido contractualmente.
- k) Verificar los cargos que efectúe el Banco, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los servicios que adquiera por medio de la Banca Electrónica.
- l) Notificar al Centro de Asistencia al Cliente del Banco en caso de sospecha de que su contraseña, dispositivo de seguridad o datos personales han sido vulnerados.

Artículo 9. Obligaciones del Banco

Con el propósito de cumplir el derecho de acceso a la información previsto en las leyes, y en cumplimiento con el principio del Consentimiento Informado, el Banco asumirá las siguientes obligaciones:

- a) Entregar al cliente de manera confidencial la clave secreta o PIN y el dispositivo de seguridad.
-
-

- b) Informar de manera clara, veraz y oportuna las particularidades de los servicios que se brindan a través de Banca Electrónica.
- c) Prestar los servicios bancarios que demanden la transferencia o aplicación de fondos de las cuentas corrientes y de ahorro, o cargos contra una tarjeta de crédito, cuando existan los fondos suficientes o el disponible en la línea de crédito de tarjeta para dar cumplimiento a las operaciones.

Artículo 10. Límites de responsabilidad respecto al Banco

En la prestación de servicios por banca electrónica se aplican los siguientes criterios que relevan al Banco de responsabilidad.

- a) El incumplimiento en las obligaciones o mal uso de los servicios que se prestan por Banca Electrónica, por parte del cliente o sus autorizados, relevan al Banco de toda responsabilidad por los daños y los perjuicios que puedan resultar.
- b) Cuando el cliente o sus autorizados desaplican, inutilizan, o utilizan incorrectamente la clave secreta o PIN y los dispositivos de seguridad a ella asociados.
- c) Cuando el cliente o sus autorizados no adoptan ni inutilizan las medidas de seguridad que el Banco ha sugerido convenientes, respecto de los sistemas electrónicos y de los servicios bancarios.
- d) Cuando el cliente o sus autorizados no retiren, adquieran por su cuenta, ni utilicen el acceso a cualquiera de los servicios de banca electrónica con algún dispositivo de seguridad que el Banco considere indispensable para evitar exponerlos ante fraudes, y al Banco a eventuales responsabilidades patrimoniales.

Tal actitud da lugar a que el Banco considere que la cuenta relacionada con dichos servicios está siendo mal utilizada; por lo que éste podrá disponer el cierre de la cuenta, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 616 del Código de Comercio, el artículo 76 de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional* y el *Reglamento de Cuentas de Ahorro*.

- e) Cuando el cliente o sus autorizados hagan caso omiso a las condiciones especiales para el manejo y operación de las cuentas que puedan tener relación con la combinación de firmas, restricción de montos, o cualquier otra condición especial establecida por el Banco.
-

- f) Cuando el Banco actúe respondiendo a las instrucciones electrónicas giradas por el cliente o sus autorizados, y éstas ocasionan retraso, daño, pérdida o gasto injustificado.
 - g) Por los daños y perjuicios que se ocasionen al usuario o a terceros, por la no disponibilidad de los sistemas electrónicos, siempre y cuando estén a disposición los medios alternos para la prestación de los servicios bancarios que en su caso requiera el cliente.
 - h) Cuando la actuación del usuario o del Banco ocasione retraso, falta de exactitud, falta de oportunidad, entrega equivocada, y tal actuación ha sido realizada siguiendo instrucciones del usuario.
 - i) Cuando por insuficiencia de fondos en una cuenta o tarjeta de crédito, o línea de crédito, sea materialmente imposible realizar alguna transferencia u operación, o algún cargo contra unas tarjetas de crédito.
 - j) Por suspender la prestación del servicio cuando no pudiera debitar la tarifa por costo del servicio brindado, por inexistencia, o insuficiencia de fondos en cualquiera de las cuentas del cliente.
 - k) Cuando se realicen operaciones a través de los sistemas electrónicos que tengan por objeto el pago de bienes y servicios a favor de terceros y tales operaciones ocasionen reclamos por pago o por la insuficiencia en la prestación de los bienes y servicios, daños o perjuicios. En estos casos se libera de responsabilidad al Banco, porque las relaciones del usuario y terceros se regirán por los propios contratos que entre ellos hayan celebrado para esos efectos, lo que convierte al Banco en un tercero ajeno en dicha relación.
 - l) Cuando se produzca algún daño o perjuicio al cliente, producto de la desatención o inadecuadamente utilización de los sistemas electrónicos y medidas de seguridad que el Banco ha sugerido por parte del usuario.
 - m) Por los riesgos derivados de instrucciones dadas electrónicamente por el cliente, que hayan causado daños a terceros. En estos casos, el cliente deberá indemnizar al Banco ante cualquier reclamo, obligación o indemnización que tuviere que asumir por actuar bajo sus instrucciones.
 - n) Si a pesar de la advertencia anterior, el usuario resultare perjudicado por acciones delictivas efectuadas con la utilización de la clave secreta personal y del dispositivo de acceso, a los cuales los ejecutores de la
-
-

delincuencia tuvieron acceso por haberlo voluntaria o involuntariamente facilitado el cliente, al realizar el ingreso a bancobcr.com a través de equipos inseguros y deficiente custodia, y el fraude hubiere ocurrido debido a las fragilidades del *software* o a la manipulación del *hardware* por tratarse de equipos librados al acceso público, o no haya implementado las seguridades en su equipo indicadas en el artículo 8 de este Reglamento.

Artículo 11. Responsabilidades

Límites de responsabilidad respecto al cliente

El Banco será responsable bajo los siguientes supuestos de actuación:

- a) En aquellos casos en que se determine que ha incurrido en alguna situación de responsabilidad al amparo de lo establecido en los artículos 190 y siguientes de la *Ley General de la Administración Pública* o bien.
- b) En situaciones comprobadas de actuar amparado a la responsabilidad objetiva al tenor de lo regulado en el artículo 35 de la *Ley de Protección y defensa efectiva del consumidor*.
- c) Cuando se demostrare que alguna situación fraudulenta se llevó a cabo por el acceso que se obtuvo de la clave o dispositivo de seguridad en virtud de fragilidades de sus propios sistemas o equipos, o con intervención de actuaciones irregulares de personas a su servicio.

Artículo 12. Veracidad de las transacciones

Las transacciones realizadas en los diferentes canales que ofrece la Banca Electrónica, con el uso de la clave de identificación o PIN correcto y el dispositivo de seguridad, se reputarán para todos los efectos, como efectuadas por el cliente. Cuando ocurriera alguna situación fraudulenta, que involucre el uso de esa clave personal y secreta y del dispositivo de acceso, la responsabilidad será absolutamente del usuario.

Artículo 13. Interposición de quejas o reclamos

Cualquier inconformidad, queja o reclamo que experimente el cliente producto del modo o forma en la prestación del servicio por parte del Banco, deberá interponerla ante la Contraloría de Servicios del Banco, no obstante, por la distancia y a conveniencia del cliente, ésta podrá presentarla ante el oficial de operaciones de la oficina más cercana del Banco.

En ambos casos, corresponderá a la Contraloría de Servicios, tramitar la diligencia de conformidad con lo que establece el *Reglamento para el trámite de reclamos administrativos en el conglomerado BCR*.

Artículo 14. Disponibilidad de los servicios

No será obligación del Banco habilitar en todos los casos la totalidad de los Servicios Bancarios que ofrezca a través de sus Sistemas Electrónicos, por lo que se reserva el derecho de ampliar o disminuir el número de Servicios Bancarios ofrecidos así como las restricciones que les imponga.

Artículo 15. Tarifas y comisiones

Con el fin de brindar los servicios por banca electrónica de manera ágil y eficiente, el Banco cobrará una comisión por cada servicio que se brinda, la cuáles serán las establecidas en el *Reglamento de tarifas y condiciones para los servicios del Banco de Costa Rica*.

Para lograr dicho propósito, el Banco estará autorizado a debitar automáticamente el importe de la comisión correspondiente de cualquiera de las cuentas con fondos suficientes que posea el cliente. Esta tarifa será cobrada el último día hábil de cada mes. En caso de que el Banco no pudiera debitar la tarifa se suspenderá la prestación del servicio sin ninguna responsabilidad.

Capítulo II

Oficina virtual - bancobcr.com

Artículo 16. Ingreso a la oficina virtual

La oficina virtual www.bancobcr.com permite el acceso a una sección informativa y a una transaccional, la cual está dirigida a los segmentos de personas físicas y personas jurídicas. Cada una de ellas comprende distintos servicios, que se regulan a través de las disposiciones internas y los contratos individuales respectivos.

Bancobcr personas: es el canal transaccional de la oficina virtual que permite a las personas físicas realizar diferentes transacciones electrónicas con afectación a sus cuentas corrientes, de ahorro o tarjetas de crédito en las que sean titulares o autorizados.

BCR Móvil: es un *app* informativo y transaccional que permite a las personas físicas consultar información de su interés relativa al Banco y realizar

transacciones desde su celular, la aplicación utiliza el código de identificación y *password* que el usuario haya definido para Bancobcr, no requiere dispositivo de seguridad por cuanto las cuentas a utilizar son las previamente matriculadas en Bancobcr.

Bancobcr empresas: es el canal transaccional por medio del cual el Banco permite a sus clientes personas jurídicas acceder electrónicamente a todos los servicios diseñados para el cliente empresarial.

Planilla empresarial: es un sistema de administración de planillas, mediante el cual el cliente genera un archivo con los datos de la planilla de la empresa y luego lo aplica automáticamente por Internet, debitando la cuenta corriente de la empresa y acreditando las cuentas de los empleados (corrientes o de ahorros).

Artículo 17. Matrícula

Para tener acceso a *Bancobcr Personas* a través de la oficina virtual y a todos los servicios que ella ofrece, el usuario deberá matricularse previamente en una oficina comercial y firmar el contrato correspondiente; posteriormente el cliente podrá realizar la afiliación en línea en el canal www.bancobcr.com.

Para el acceso a *Bancobcr Empresas*, el cliente con la suscripción del contrato respectivo, podrá tener acceso a todos los servicios que a través de ellas se ofrecen.

En ambos casos, el Banco suministrará al cliente un código de identificación y una clave temporal de acceso y entregará o exigirá la utilización de cualquier otro dispositivo de seguridad que considere necesario para la autenticación del ingreso y para la utilización de los servicios indicados. En el caso de personas jurídicas la clave secreta, PIN o el dispositivo de seguridad podrán ser utilizados también por los dependientes o empleados que previamente llegue a autorizar por escrito el mandatario con facultades suficientes de representación del cliente, o por medio de sus facultades dentro del sistema, rigiendo para estos casos todo lo previsto en el artículo 4 de este reglamento.

Artículo 18. Afiliación

Es necesario que el usuario ingrese a www.bancobcr.com para realizar la afiliación, lea el contenido del *Reglamento de Servicios de Banca Electrónica* y seguidamente indique en el cuadro de diálogo, que conoce y acepta las condiciones y regulaciones allí previstas para el servicio. El incumplimiento de este requisito, impedirá el acceso a dicho sistema.

La aceptación será almacenada electrónicamente por parte del Banco, quien lo tendrá como prueba de la voluntad manifiesta y expresada por el cliente de haber sido informado de manera clara, oportuna y suficiente y que con esa información, conscientemente ha aceptado en su totalidad las condiciones y regulaciones contempladas en dicho reglamento y particularidades de este servicio, asumiendo sus deberes y obligaciones frente al Banco.

Artículo 19. Dispositivo de Seguridad

El ingreso a www.bancobcr.com se hará con el empleo de la clave de acceso personal y secreta junto con el uso del dispositivo de seguridad, este es de dominio personal para el usuario y el uso será de su exclusiva responsabilidad. La clave personal y secreta de acceso tendrá una vigencia definida por el Banco por lo que una vez vencida al usuario deberá cambiar la clave de ingreso para poder seguir utilizando el o los servicios de la página.

Artículo 20. Recordatorio de Clave

Por seguridad, la clave personal y secreta de acceso se inactivará automáticamente cuando se realizaren tres intentos fallidos para el ingreso a la oficina virtual. En estos casos, el usuario deberá solicitar un recordatorio de clave en la oficina virtual, en la opción *Personas*, el link de (*¿Olvidó su código de identificación o clave?*) el sistema le solicita el número de cédula y el dispositivo de seguridad, confirmada la información se le enviará al correo electrónico una clave temporal con la cual debe seguir todos los pasos que originalmente le fueron requeridos para su primer ingreso.

Si en el proceso de la nueva matrícula se realizaren cinco intentos fallidos, el usuario quedará bloqueado y deberá acudir personalmente a una plataforma de servicios para ser matriculado nuevamente.

Capítulo III Sistema Bancatel

Artículo 21. Detalles del servicio

El sistema Bancatel permite realizar al cliente una serie de transacciones bancarias, a través del sistema telefónico de autoservicio, para lo cual podrá utilizar los siguientes módulos:

- **Módulo cliente:** es el utilizado por aquellas personas físicas que posean cuentas corrientes, de ahorro o tarjetas de crédito BCR-VISA o *MasterCard*
-

(dueños y autorizados) en el Banco, o bien personas jurídicas cuyos personeros o mandatarios firmen en forma individual para la realización de las transacciones asignadas.

- **Módulo negocios:** es el utilizado por los empleados de los cuentacorrentistas, persona física, o por personas jurídicas con un rol comercial o de negocios a los que éstas les hayan asignado esta facultad. Este servicio permitirá, por medio de una llamada telefónica, acceder al sistema de cuentas, consultar y congelar los fondos de aquellos cheques en colones que el público les presente en pago de bienes y servicios de su negocio.

Para la utilización del Módulo Negocios se requerirá la suscripción previa de un contrato entre el Banco y el dueño del negocio. Si éste fuera una persona jurídica quien deberá actuar será su representante legal o mandatario debidamente acreditado.

Artículo 22. Afiliación al sistema

Módulo cliente

La afiliación al sistema se realizará en una plataforma de servicios, de acuerdo a los procedimientos establecidos para tal efecto, con lo cual se generará una clave de acceso en un sobre lacrado, misma que será válida únicamente para el primer ingreso del cliente a Bancatel, el sistema en ese momento, le indica que se encuentra vencida y debe cambiarla por una nueva clave de 4 dígitos, la cual será exclusiva para el uso de Bancatel.

Módulo negocios

La afiliación a este módulo se realizará en cualquiera de las oficinas del Banco en todo el país, por lo cual es necesario que los clientes se dirijan personalmente a una plataforma de servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal efecto y la firma del contrato respectivo

Artículo 23. Desactivación del sistema

El cliente deberá dirigirse a cualquier plataforma de servicios en las oficinas del BCR, para ser desactivado del sistema en forma manual, de acuerdo a los procedimientos establecidos para tal efecto, así como también para ser reactivado en caso de que olvide o confunda su número de PIN o clave, y se haya desactivado al sistema por intentos fallidos.

Capítulo IV Cajeros automáticos

Artículo 24. Disponibilidad de Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos que podrán ser utilizados por los tarjetahabientes del Banco de Costa Rica son aquellos que pertenecen a su red propia, o aquellos que en virtud de contratos o convenios suscritos con sus propietarios, se enlacen con ésta.

- Son cajeros de la red propia del Banco, aquellos que están directamente enlazados a sus sistemas, debidamente identificados con logos de la Institución, ubicados en áreas externas o internas de sus oficinas; así como en puntos comerciales estratégicos.

Dichos dispositivos estarán dotados de las medidas de seguridad que establezca el Banco de Costa Rica y que sean razonables de acuerdo con su ubicación, en el entendido de que aquellos que estuvieren en espacios librados al irrestricto acceso público requerirán además de medidas de precaución adoptadas por el propio cliente.

- Son cajeros ajenos pero enlazados a la red del Banco de Costa Rica, aquellos dispositivos pertenecientes a terceros con los que el Banco haya celebrado previamente un convenio para la aceptación de sus tarjetas y que sean publicitados en esa condición. En estos casos, al ser propiedad los dispositivos de un tercero, el Banco exigirá en los convenios que suscriba con aquellos, que los mismos cuenten con las medidas de seguridad necesarias y razonables de acuerdo a su situación y ubicación.
- Los cajeros automáticos totalmente ajenos al Banco de Costa Rica son aquellos ubicados tanto dentro como fuera del territorio nacional que pertenezcan a terceros con quienes éste no hubiere establecido ningún vínculo para incorporarlos a su red.

Aún cuando estos dispositivos permitan a los usuarios su utilización en razón de su afinidad con la marca de la franquicia internacional a la que pertenezca la tarjeta, serán dispositivos totalmente ajenos al Banco de Costa Rica por lo que éste no podrá disponer ninguna medida de seguridad para garantizar su uso ni exigir que sus propietarios la adopten. Su empleo queda a absoluto criterio del cliente y bajo su propia responsabilidad, eximiéndolo al Banco de Costa Rica de toda responsabilidad en caso de que se ejecute alguna acción dañina en su contra.

Artículo 25. Servicios que ofrece el Cajero Automático:

Al utilizar la red de cajeros automáticos, mediante la tarjeta de crédito o de débito y digitando su respectiva clave personal y secreta, el usuario podrá realizar las siguientes transacciones o servicios que aquí se enlistan en forma enunciativa y no limitativa:

- Retiros/Avances de efectivo en las siguientes monedas: colones, dólares americanos y para tarjetas del BCR.
- Retiros de efectivo en cuentas corrientes y cuentas de ahorros para tarjetas de débito del BCR.
- Retiros de efectivo en cuentas corrientes y cuentas de ahorros en colones de tarjetas de débito de otros emisores.
- Avances de efectivo para tarjetas de crédito del BCR.
- Avances de efectivo para tarjetas de crédito de otros emisores.
- Avances de efectivo para tarjetas Visa Plus y Cirrus.
- Consulta de saldos de cuentas corrientes y cuentas de ahorros.
- Consulta de saldos de tarjeta de crédito/débito de otros emisores.
- Transferencia de fondos entre cuentas corrientes y cuentas de ahorros propias del cliente y no propias (todas del BCR).
- Procesar solicitudes de chequeras y libros de depósito.
- Procesar la solicitud de cambio de Pin.

Artículo 26. Servicios que ofrece el Cajero Multifuncional:

Al utilizar los Cajeros Multifuncionales de la red de cajeros automáticos, sin la utilización de la tarjeta de crédito o de débito, el usuario podrá realizar las siguientes transacciones o servicios que aquí se enlistan en forma enunciativa y no limitativa:

- Depósitos en cuentas corrientes y de ahorros tanto en dólares como en colones.

Artículo 27. Seguridad en Cajeros Automáticos

Los servicios que ofrece el Banco a través de la red de cajeros automáticos por la misma naturaleza de éstos, supone su ubicación en sitios de irrestricto acceso público, por lo que la seguridad personal del usuario, queda bajo su propia responsabilidad, debiendo observar la debida diligencia y prudencia para no ser sorprendido por acciones de personas inescrupulosas.

El Banco queda liberado de toda responsabilidad si por descuido del cliente o por acciones de terceros, el cliente pone en riesgo su seguridad personal.

Capítulo V

Tarjeta BCR-Débito

Artículo 28. Entrega de tarjeta

La tarjeta BCR-Débito será entregada al momento de una apertura de toda cuenta corriente y de ahorro a los clientes, así como al momento de la afiliación a los sistemas Bancatel y bancobcr.com.

Artículo 29. Cancelación de Tarjeta

En el caso de que se proceda al cierre de una cuenta corriente o de ahorro por cualquiera de las causas previstas en el contrato respectivo, se cancelará automáticamente la tarjeta BCR-Débito.

Artículo 30. Uso de la tarjeta

La tarjeta BCR- Débito constituye el mecanismo de acceso a los cajeros de la red de cajeros automáticos y es el sustituto plástico del dinero para realizar la compra de bienes y servicios en los comercios afiliados a la franquicia Internacional respectiva, tanto nacional como internacional según corresponda al tipo de tarjeta. Además, cuando la tarjeta BCR-Débito esté asociada a una cuenta corriente o de ahorro, ésta conjuntamente con el documento de identidad será el medio para efectuar retiros de efectivo y cualquier otro tipo de transacción en ventanilla.

En relación con las cuentas de ahorro, esta tarjeta se expedirá para las personas autorizadas, dado que la tarjeta es el medio por excelencia para el retiro de los fondos en esas cuentas.

Artículo 31. Tarjeta y firmas conjuntas

No procederá la asignación de Tarjeta BCR-Débito en el caso de cuentas corrientes cuya modalidad de giro sea con firmas conjuntas.

Artículo 32. Cuentas asociadas a tarjeta

Una tarjeta podrá tener asociadas tan solo dos cuentas, una de ahorro y una cuenta corriente, en cuyo caso, la cuenta principal será la cuenta corriente bancaria.

Artículo 33. Regulación de operación de la tarjeta

La operación de la tarjeta BCR-Débito, se encuentra regulada por las disposiciones establecidas de parte de la *Franquicia Internacional* respectiva y los reglamentos afines, así como las regulaciones internas que sobre la materia se encuentren en vigencia.

Artículo 34. Extravió de tarjeta

El cliente se compromete a notificar inmediatamente al Banco cuando extravíe la tarjeta o cuando le sea sustraída, para así evitar la exposición de sus cuentas ante posibles personas inescrupulosas.

Son responsabilidad del cliente todas las disposiciones efectuadas antes del aviso de la pérdida o sustracción.

Capítulo VI Banca Móvil

Artículo 35. Protocolos de uso

Banca móvil es un servicio electrónico orientado a todos los clientes físicos que poseen un teléfono celular. Está basado en la utilización de dos protocolos de intercambio de información entre los dispositivos móviles y el sistema central del Banco SMS y vía web.

Artículo 36. Afiliación de número telefónico

Los clientes solo podrán afiliar números de teléfono celular que estén relacionados o asignados a un dispositivo móvil activo y en poder de una persona física. Para utilizar el servicio el cliente debe realizar la afiliación a través de nuestro sitio web www.bancobcr.com seleccionando la opción de *Banca por Internet Personas*.

Artículo 37. Transacciones disponibles

Las transacciones a disposición del cliente en el ambiente funcional-transaccional serán similares a las que se ofrezcan en el sitio web transaccional para personas físicas.

Artículo 38. Dependencia del proveedor de telefonía celular

Por las características del protocolo SMS es necesario aclarar que el Banco posee una gran dependencia del proveedor de telefonía celular, ya que existen factores ajenos al control del Banco, como la cobertura de las bandas y la capacidad de procesamiento de mensajes.

Artículo 39. Afiliación al servicio

Inicialmente ningún cliente del Banco va a estar afiliado al servicio, el mismo debe ser solicitado propiamente por el cliente. Dicha solicitud no representará ningún trámite que implique uso del papel, ya que todo se efectuará a través del canal www.bancobcr.com.

Artículo 40. Afiliación de número de teléfono celular

Dentro del módulo transaccional de la página para personas se ubicará una opción denominada *Banca Móvil*. Mediante esta opción el cliente podrá realizar la afiliación de su número de teléfono celular. Si en el momento de realizar este acto el Banco no tiene comunicación con el proveedor de servicio el sistema no permitirá llevar a cabo el siguiente paso.

Artículo 41. Creación del perfil del cliente

Para realizar la creación del perfil el cliente debe matricular los productos y servicios con los que realizará las transacciones desde las siguientes opciones: *Mis negocios*, cuentas de terceros y servicios.

Con la matrícula de cada uno de los productos y servicios el cliente se garantiza que por este medio solo se puedan efectuar transacciones entre lo seleccionado y pre matriculado.

Artículo 42. Mis negocios

Desde la opción de *Mis negocios* el cliente podrá realizar la matrícula de las cuentas, préstamos, tarjetas de crédito y fondos de pensión que tenga

relacionadas a su número de identificación (ID) ya sea como dueño, autorizado, deudor o fiador. Con la matrícula de productos de este apartado el cliente podrá realizar consultas de saldos, transferencias entre sus cuentas (si matriculó más de una cuenta) y pagos (si matriculó una cuenta con la cual efectuar el pago y un préstamo o una tarjeta para acreditar el mismo). Por seguridad el cliente deberá asignar *alias* a todos sus productos para que no viajen los mismos en el mensaje de texto.

Artículo 43. Cuenta de terceros

Mediante la opción de cuentas de terceros el cliente podrá matricular las cuentas BCR (ahorros o corrientes) de terceros a los que podrá realizar transferencias. La matrícula de cuentas de terceros solo se limitará a la confección de créditos toda vez que el cliente haya registrado una cuenta propia en la opción de *Mis negocios* para realizar el débito.

Artículo 44. Servicios

Mediante la opción *Servicios* el cliente podrá realizar la matrícula de las conectividades que el Banco establezca en este apartado. Se debe seleccionar el tipo de servicio, la empresa proveedora del mismo y al igual que en los dos puntos anteriores se debe asignar un alias al tipo de servicio a matricular. Cabe destacar que es necesario para realizar los pagos tener registrada una cuenta de la opción de *Mis negocios* matriculada.

Capítulo VII BCR Comercial

Artículo 45. Servicios que ofrece

BCR Comercial provee a los clientes empresariales una herramienta que les permite acceder a sus cuentas y realizar transacciones tanto con las cuentas del BCR, como con cuentas en otros bancos por medio de los servicios Sinpe, además de transferencia de fondos entre cuentas internas y solicitudes de transferencias internacionales.

Artículo 46. Suscripción

La suscripción se realizará mediante el contrato de BCR comercial y el formulario [10-BD Solicitud para matricular empresas en BCR Comercial](#) que deben completar y firmar los representantes legales de las empresas.

Artículo 47. Suscripción de usuarios extranjeros

En caso de que la empresa requiera suscribir usuarios extranjeros que no corresponden a clientes del BCR, el representante legal de la empresa deberá completar y firmar el formulario [11-BD Solicitud para matricular usuarios no residentes en BCR Comercial](#) y adjuntar copia del documento de identificación vigente del usuario no residente.

Artículo 48. Autorización para matrícula

El BCR matriculará la empresa y a los usuarios administradores en el sistema BCR comercial de acuerdo con la autorización otorgada por el cliente en los formularios [10-BD Solicitud para matricular empresas en BCR Comercial](#) y [11-BD Solicitud para matricular usuarios no residentes en BCR Comercial](#) según corresponda.

Artículo 49. Código de afiliación

A los usuarios administradores les llegará un correo de BCR comercial con el código de afiliación, el cual utilizará el usuario administrador para afiliarse al sistema.

Artículo 50. Proceso de afiliación

Es necesario que el usuario administrador ingrese a la página www.bcrcomercial.bancobcr.com para matricular la afiliación digite el código de afiliación suministrado por el Banco, seleccione el dispositivo de seguridad Clave Dinámica o Certificado Digital, este último deberá cumplir con las condiciones y requisitos señaladas en la *Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos* y su Reglamento; lea el contenido del *Reglamento de Servicios de Banca Electrónica* y seguidamente indique en el cuadro de diálogo, que conoce y acepta las condiciones y regulaciones allí previstas para el servicio. El incumplimiento de este requisito, impedirá el acceso a dicho sistema.

La aceptación será almacenada electrónicamente por parte del Banco, quien lo tendrá como prueba de la voluntad manifiesta y expresada por el cliente de haber sido informado de manera clara, oportuna y suficiente y que con esa información conscientemente ha aceptado en su totalidad las condiciones y regulaciones contempladas en dicho reglamento y particularidades de este servicio, asumiendo sus deberes y obligaciones frente al Banco.

El sistema le solicitará crear una clave de 8 a 12 caracteres como máximo que contengan letras mayúsculas minúsculas y números, posteriormente debe seleccionar 3 imágenes de seguridad personal de las diferentes categorías que se despliegan, con ello se completa la afiliación.

Artículo 51. Ingreso al servicio

El ingreso a www.bcrcomercial.bancobcr.com se hará con el empleo del código de usuario, se selecciona la imagen de seguridad y la clave personal secreta de acceso, así como el dispositivo de seguridad de dominio exclusivo y personal para el usuario y su uso será de su exclusiva responsabilidad. La clave personal y secreta de acceso tendrá una vigencia definida por el Banco por lo que una vez vencida al usuario para poder seguir utilizando el o los servicios deberá renovar su afiliación siguiendo los trámites establecidos en el punto anterior.

Artículo 52. Aspectos de seguridad

Por seguridad, la clave personal y secreta de acceso se desactivará automáticamente cuando se realizaren tres intentos fallidos para el ingreso a BCR comercial. En estos casos, el usuario deberá marcar la opción de *¿No puede ingresar al sistema?*, el sistema le solicitará el número de cédula y le enviará al correo matriculado un nuevo código de afiliación con el cual deberá matricularse nuevamente siguiendo todos los pasos que originalmente le fueron requeridos para su primer ingreso.

Artículo 53. Usuario administrador

El usuario administrador de la empresa, será el encargado de incluir a los demás usuarios que tendrán acceso al sistema de BCR comercial, así como la creación de perfiles y esquema de firmas que serán utilizados por estos. Dicha creación será de total responsabilidad del usuario administrador, así como las transacciones que se deriven de dicha creación. Se relevará al Banco de todo tipo de responsabilidad si los usuarios utilizan de forma incorrecta los perfiles y atribuciones asignadas.

Capítulo VIII Tienda Virtual Kristal

Artículo 54. Servicio

Tienda Virtual Kristal es un canal electrónico habilitado por el Banco de Costa Rica a través de Internet en la ruta www.bancakristal.com, dirigido al segmento mujer,

persona física, que podrá ingresar por medio de Internet, debiendo contar para ello con un código de ingreso y una contraseña de uso exclusivo de LA CLIENTE.

Artículo 55. Matrícula

Para tener acceso a Kristal a través de la tienda virtual y a todos los servicios que ella ofrece, la cliente deberá matricularse previamente en una tienda comercial o a través del centro de asistencia, haber firmado el contrato de cuenta Kristal correspondiente, y posteriormente ingresar al sitio *www.bancakristal.com* para realizar la respectiva afiliación, la cual se hará efectiva una vez que la cliente lea el contenido del Reglamento para los servicios de Banca Electrónica y seguidamente indique en el cuadro de diálogo allí dispuesto, que conoce y acepta las condiciones y regulaciones a previstas para el servicio. El incumplimiento de este requisito, impedirá el acceso a dicho sistema.

Artículo 56. Aceptación del servicio

La aceptación será almacenada electrónicamente por parte del Banco, quien lo tendrá como prueba de la voluntad manifiesta y expresa de la cliente de haber sido informada de manera clara, oportuna y suficiente y que con esa información conscientemente ha aceptado en su totalidad las condiciones y regulaciones contempladas en dicho reglamento y particularidades de este servicio, asumiendo sus deberes y obligaciones frente al Banco.

Artículo 57. Ingreso a la Tienda Virtual

El ingreso a la Tienda Virtual se hará con el empleo de un código de ingreso y la clave de acceso personal, secreta y del dispositivo de seguridad definido por el Banco, de dominio exclusivo y personal de la cliente y su uso será de su exclusiva responsabilidad. La clave personal y secreta de acceso tendrá una vigencia definida por el Banco, por lo que una vez vencida la usuaria para poder seguir utilizando el o los servicios deberá cambiar su clave siguiendo los trámites establecidos.

Artículo 58. Ejecución de transacciones electrónicas

Todas las regulaciones del servicio tramitadas por los medios electrónicos que tiene dispuesto el Banco, sus derechos, deberes, obligaciones, condiciones, particularidades, responsabilidades, claves, seguridades de acceso, y cualquier otra necesaria para realizar cualquier transacción electrónicamente, se aplicarán con fundamento en este reglamento.

Capítulo IX Disposiciones finales

Artículo 59. Alcances y limitaciones

Los servicios brindados por la Banca Electrónica, tendrán los alcances y las limitaciones según el servicio particular de que se trate.

Artículo 60. Datos personales

Todos los datos personales que el cliente suministre en relación con uno cualquiera o varios de los servicios de Banca electrónica quedarán sometidos al siguiente régimen:

- a) Estos datos podrán ser registrados dentro de su base de datos corporativa o fichero, que administrará el Conglomerado Financiero BCR y serán de acceso exclusivo a los integrantes del grupo para los fines propios de la actividad que desarrolla.
- b) Serán tratados con estricta confidencialidad por lo que no podrán ser revelados a terceros sino y solo bajo los mecanismos que la ley autoriza: con el consentimiento del interesado suministrado directamente o por medio de representante con facultades suficientes al efecto, a requerimiento de autoridad competente, o cuando exista facultad legal.
- c) Podrán ser empleados para remitirle al cliente información de los servicios en general que ofrezca y preste el Conglomerado Financiero BCR, lo que incluye las diversas subsidiarias y oficinas de su mismo grupo empresarial.
- d) El cliente podrá en cualquier momento actualizar y solicitar que se rectifique o actualice, la información que conste acerca de su persona en los registros del Banco.
- e) Asimismo, el Banco podrá solicitar en cualquier momento al cliente que actualice la información a efecto de cumplir con requerimientos establecidos en la ley, o prevenientes de requerimientos de las autoridades supervisoras.

Artículo 61. Límites de montos

El Banco se reserva el derecho de establecer límites para los montos de las transacciones que se autoricen por medio de la Banca Electrónica.

Artículo 62. Rige

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta y elimina las versiones anteriores.

Aprobado por: La Junta Directiva General del Banco en sesión 50-15, artículo XI, del 23 de noviembre de 2015

Elaborado por: Oficina de Internet, V_4/ Zelenia Calvo G.

Revisado por: División Jurídica, V_4/Eduardo Ramírez C.
Oficina de Internet, V_4/ Zelenia Calvo G.

Validado por: Oficina de Internet, V_4/ Zelenia Calvo G.

Comunicado por: Normativa Interna

Fecha de creación: 27 de abril del 2004

Rige a partir de: Publicación en el Alcance Digital N°31 La Gaceta, del 02 de marzo del 2016

Gine

**PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS,
EL DOCUMENTO ORIGINAL SE ENCUENTRA BAJO LA
RESPONSABILIDAD Y CUSTODIA DE NORMATIVA INTERNA.**
