



## CONTRATO DE AFILIACION PARA EL USO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE APERTURA Y GESTION DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE COOPENAE POR MEDIO DE LA PLATAFORMA DE CONECTIVIDAD WINK

En virtud del presente Contrato que se celebra entre la Cooperativa Nacional de Educadores R.L., cédula de persona jurídica 3- 004-045205, con domicilio social en San José, Calle Central, avenidas 12 y 14 y el Usuario, se establecen las condiciones generales a las cuales se adhiere el Usuario para su afiliación y uso de los servicios complementarios de apertura y gestión de productos financieros de Coopenae R.L. por medio de la plataforma de conectividad WINK y del sitio web [www.holawink.com](http://www.holawink.com)., los cuales son desarrollados y gestionados por Coopenae R.L.

### Definiciones:

CIC: Centro de Información Crediticia de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Códigos OTP: Códigos One Time Password por sus siglas en inglés.

Contrato: Contrato de Afiliación para el Uso de Servicios Complementarios de Apertura y Gestión de Productos Financieros de COOPENAE por medio de la Plataforma de Conectividad WINK.

Coopenae R.L.: Cooperativa Nacional de Educadores R.L.

Ley 7786: Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Ley 8968: Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.

Plataforma: Plataforma de Conectividad para teléfonos inteligentes WINK.

Servicios: Denominados en conjunto la Plataforma y el Sitio Web.

Sitio Web: [www.holawink.com](http://www.holawink.com)

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras.

Usuario: la persona asociada a Coopenae R.L. que utiliza los Servicios.

### Declaraciones previas:

Para los efectos del Contrato, Coopenae R.L. opera de manera exclusiva como la Institución Financiera Regulada encargada de administrar los fondos que sean captados de los Usuarios por motivo de depósitos o transferencias electrónicas gestionadas a través de los Servicios, y será la encargada del cumplimiento de la regulación aplicable a su actividad como tal ante la SUGEF. Dichos depósitos serán custodiados y mantenidos en el Balance de Coopenae R.L. como Depósitos Propios y segregados en cada una de las Cuentas de Ahorro de los Usuarios.

De conformidad a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley número 8454, cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo expresada o transmitida por un medio electrónico o informático realizadas por un Usuario debidamente identificado se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos y se interpretarán como una aceptación inequívoca de las disposiciones del presente



## **CONTRATO DE AFILIACION PARA EL USO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE APERTURA Y GESTION DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE COOPENAE POR MEDIO DE LA PLATAFORMA DE CONECTIVIDAD WINK**

acuerdo y cualquier otro suplementario, actual o futuro, que regule los términos y condiciones de la relación, derechos y obligaciones entre el Usuario, Coopenae R.L., terceras partes y socios comerciales de Coopenae R.L. para la prestación de los Servicios.

En cumplimiento del artículo 4 de la Ley de Regulación de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas, previo a la suscripción del Contrato, el Usuario se afilió voluntariamente a Coopenae R.L. y se ha configurado una cuenta en la Plataforma para el Usuario en su condición de asociado.

El Contrato se registrará por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** Para el registro en la Plataforma y el acceso a los servicios financieros de Coopenae R.L., el Usuario deberá cumplir a cabalidad el procedimiento de verificación automática de identidad establecido por la cooperativa, el cual podrá incluir, sin limitarse a, prueba de vida, identificación por fotografías o medios digitales alternativos. Sin perjuicio de otros requerimientos en el registro a la plataforma, el Usuario deberá acreditar su documento de identificación válido, legible y vigente. El procedimiento de verificación automática de identidad es un requisito indispensable para acceder a la plataforma y a los servicios financieros que Coopenae R.L. brinda por medio de ésta. Coopenae R.L. se reserva la facultad de declinar o anular el registro a la plataforma y terminar y cerrar los servicios financieros aperturados por medio de ésta en caso de que

no se cumpla el procedimiento de verificación de identidad, se proporcione información falsa o inexacta, se detecte suplantación de identidad y/u otras conductas que configuren delito o actividades ilícitas.

**SEGUNDA:** Para abrir una cuenta de ahorro por medio de la Plataforma, es necesario tener al menos 18 años cumplidos, tener un Smartphone con la aplicación de la Plataforma instalada y poseer cédula de identidad válida y vigente de la República de Costa Rica o Documento de Identidad Migratorio para Extranjeros válido y vigente. Únicamente las personas físicas pueden abrir una cuenta de ahorro. No se permite la apertura de varias cuentas de usuario en la Plataforma para un mismo Usuario. Si se tramita la creación de una cuenta de usuario en la Plataforma para el uso directo o indirecto de una persona jurídica, Coopenae R.L. tendrá el derecho a cerrar dicha cuenta de usuario.

**TERCERA:** El Usuario acepta y reconoce que este Contrato se suscribe de forma previa y como requisito para el Contrato de Apertura de Cuenta de Ahorro y Prestación de Servicios Financieros de COOPENAE por medio de la Plataforma de conectividad WINK, el Contrato de Adhesión Estándar para la Apertura y Uso de la Tarjeta de Débito WINK, los Términos y Condiciones para Uso de los Servicios Financieros de COOPENAE por medio de la Plataforma de conectividad WINK, los cuales el Usuario formaliza cuando abre una cuenta de ahorro a través de los Servicios en la Plataforma. El presente contrato regula las

## CONTRATO DE AFILIACION PARA EL USO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE APERTURA Y GESTION DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE COOPENAE POR MEDIO DE LA PLATAFORMA DE CONECTIVIDAD WINK

transacciones realizadas en línea por medio de la Plataforma.

CUARTA: El Usuario debe descargar el software de la Plataforma en su Smartphone a través de las tiendas Google Play, App Gallery y App Store. Una vez que se descargue e instale dicho software, el Usuario debe seguir el proceso de creación de cuenta de Usuario para ingresar a la Plataforma.

QUINTA: El Usuario, poseedor de una clave de acceso y tecnologías de protección dispuestos para la Plataforma, se compromete a suministrar su información para ingresar, bajo las más estrictas normas de confidencialidad, incluyendo la no divulgación a terceros ajenos a la contratación.

SEXTA: El Usuario deberá velar porque el dispositivo móvil con que acceda a la Plataforma cuente con la más reciente versión de la Plataforma, caso contrario debe realizar la actualización a la nueva versión disponible al público en las tiendas Google Play, App Gallery y App Store.

SEPTIMA: El Usuario debe elegir una clave que contenga 8 o más caracteres, que incluya al menos un número y una mayúscula y que no sea de reconocimiento obvio, tales como fechas de cumpleaños, su cédula de identidad, nombres propios o textos de fácil identificación. El Usuario respetará las disposiciones y restricciones que se impongan en la definición de claves y deberá cambiarla para que cumpla con los parámetros que Coopenae R.L. determine.

OCTAVA: La Plataforma registrará la clave que el Usuario defina luego de aceptar la afiliación

al sistema y será vinculada con la cédula de identidad, Documento de Identidad Migratorio para Extranjeros o dirección de correo electrónico junto con cualquier otra tecnología de protección que se considere a criterio de Coopenae R.L. El Usuario acepta que las tecnologías que se dispongan o se implementen como claves, tokens, certificados digitales, biometría y el consentimiento informado, son confidenciales y sustituyen su firma autógrafa, dado que es materialmente imposible rubricarla. En consecuencia surte los mismos efectos que las leyes le otorgan a la firma autógrafa, teniendo el mismo valor probatorio sin lugar a repudio de las gestiones hechas a través de la Plataforma, las cuales se consideran reales por el concepto de autenticación por algo que el Usuario "sabe", o sea su clave, generado o almacenado en su dispositivo, algo que el Usuario "posee" o aspectos biométricos, algo que el Usuario "es", por lo que el Usuario es responsable ante Coopenae R.L. del mal uso de los servicios financieros y no financieros brindados por Coopenae R.L. a través de la Plataforma. Estas tecnologías personales son intransferibles e indelegables.

NOVENA: El Usuario será el único que tenga sus propias claves de acceso a la información y transacciones ofrecidas por Coopenae R.L. en la Plataforma y cualquier gestión relacionada. En ningún caso corresponde al Usuario compartir su información confidencial.

DECIMA: Para todos los efectos relacionados al uso de la Plataforma que aquí se acepta, el

## **CONTRATO DE AFILIACION PARA EL USO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE APERTURA Y GESTION DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE COOPENAE POR MEDIO DE LA PLATAFORMA DE CONECTIVIDAD WINK**

Usuario autoriza a Coopenae R.L. a debitar las cuentas de ahorro en las cuales sea dueño. Coopenae R.L. prestará los servicios que ofrezca mediante la Plataforma en el tanto cuenta con las condiciones tecnológicas y operativas para hacerlo. En el caso que por cualquier motivo se genere problemas tecnológicos o de otra índole, el Usuario debe procurar algún mecanismo alternativo para su gestión. El Usuario entiende que algunos servicios incluidos en la Plataforma tienen su propia reglamentación de uso y se compromete en acatar esas disposiciones.

**DECIMA PRIMERA:** El Usuario es el único responsable de realizar las transferencias de fondos, así como la inclusión de cuentas favoritas. El Usuario acepta que únicamente podrá realizar transferencias de fondos a cualquier cuenta corriente, de ahorros o electrónica que se encuentre en estado activa y sin restricciones. Los débitos por transacciones se realizan en tiempo real, sin embargo, Coopenae R.L. se reserva el derecho de procesar las transacciones de acuerdo con sus posibilidades tecnológicas.

**DECIMA SEGUNDA:** Debido a la naturaleza digital de la Plataforma, el Usuario entiende y acepta que la Plataforma emite únicamente comprobantes digitales de las transacciones y no proveerá documentación física de las transacciones realizadas, por lo que es responsabilidad del Usuario la impresión respectiva.

**DECIMA TERCERA:** Coopenae R.L. no asumirá responsabilidad penal ni civil alguna en caso de que el Usuario no pueda realizar transacciones electrónicas por medio de la

Plataforma por insuficiencia de fondos, problemas en los equipos tecnológicos, dificultades en las líneas de comunicación, en los sistemas del proveedor de servicios de internet, servicios de tecnología e infraestructura contratados a terceros o problemas tecnológicos de los socios estratégicos. Es responsabilidad del Usuario corroborar la correcta aplicación de sus transacciones en todo caso. El Usuario es responsable de realizar los trámites de recuperación en caso de que se evidencie una duplicidad atribuible a la Plataforma o a alguno de sus productos financieros y complementarios. Dado que todas las transacciones son en firme, Coopenae R.L. no realizará reversiones de transacciones realizadas por medio de la Plataforma. En caso de que el Usuario desee reclamar una transacción, debe realizarlo por los medios señalados y dispuestos en los Servicios.

**DECIMA CUARTA:** El Usuario acepta y reconoce que Coopenae R.L. brindará los servicios ofrecidos por medio de la Plataforma en los horarios permitidos por los sistemas centrales, los cuales tienen periodos de tramitación de 24 o 48 horas según sea el caso. La cuenta de Usuario y/o cualquier servicio que se ofrezca por medio de la Plataforma podrá suspenderse sin previo aviso en los casos que Coopenae R.L. considere que el Usuario está operando de manera inadecuada o dolosa el sistema o cuando se identifique riesgos en los esquemas de seguridad.

**DECIMA QUINTA:** El Usuario autoriza expresamente a Coopenae R.L. a efectuar

## CONTRATO DE AFILIACION PARA EL USO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE APERTURA Y GESTION DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE COOPENAE POR MEDIO DE LA PLATAFORMA DE CONECTIVIDAD WINK

todos los cargos en su cuenta corriente, ahorros, electrónica, tarjeta de crédito y/o tarjeta de débito, producto de las comisiones y gastos de los servicios que utilice mediante la Plataforma. El Usuario acepta y reconoce que cubrirá de la misma forma cualquier rubro adicional derivado de la implementación de esquemas de seguridad tales como Token, códigos OTP, certificados digitales, seguros, o biometría de acuerdo con el costo y disponibilidad que determine Coopenae R.L.

DECIMA SEXTA: El Usuario se compromete a acatar las recomendaciones que en materia de seguridad emitan los Servicios y su incumplimiento será motivo de suspensión de la Plataforma. El Usuario se compromete a acceder a los Servicios únicamente a través del Sitio Web oficial o a través del software disponible en las tiendas oficiales de Apple Store, Google Play y App Gallery. El uso de Token, códigos OTP, certificados digitales, seguros y biometría es opcional, pero la Plataforma restringirá algunas transacciones que se considere de riesgo cuando el Usuario no cuente con estos mecanismos de seguridad.

DECIMA SEPTIMA: El Usuario entiende y acepta que las condiciones del Servicio establecidas en el presente contrato corresponden a mejores prácticas, las cuales son mitigantes de los riesgos asociados a los Servicios, y que por su naturaleza, corresponden ser ejecutadas por el propio Usuario en su beneficio, por lo que el Usuario se obliga a mantener sus equipos y dispositivos móviles en óptimas condiciones,

incluyendo pero sin limitarse a que estén libres de virus informáticos, programas espías y malware.

DECIMA OCTAVA: Coopenae R.L. queda exenta de toda responsabilidad por la negligencia, imprudencia, impericia o dolo del Usuario, que le cause perjuicio a través de transacciones fraudulentas o erróneas.

DECIMA NOVENA: El Usuario autoriza a Coopenae R.L. para tratar, recopilar, almacenar y transferir la información de sus datos personales, incluidos los de uso restringido. Esta autorización incluye: a) La posibilidad de compartir la información indicada con sus empresas relacionadas y las demás subsidiarias de Coopenae R.L. existentes o futuras, o con terceros subcontratados (dentro y fuera del territorio nacional), tanto por Coopenae R.L. como sus subsidiarias para el manejo y archivo de expedientes, envíos de estados de cuenta y para brindar servicios, incluyendo pero no limitado a los contratos de tarjetas, infraestructura tecnológica, servicios de Call Center, servicios de venta o contratación de productos, mercadeo, promociones en general y de servicios bancarios y financieros, de cobro, servicios para la seguridad de las transacciones a efectuar u otros servicios a través de medios telefónicos, digitales, mensajes de texto, correo electrónico o cualquier otro. Dichas comunicaciones podrán ser con fines informativos, de venta directa, de verificación de datos, de cobro, de promoción de productos y cualquier otro que se considere oportuno brindar por dichos medios. b) La posibilidad de compartir la



## **CONTRATO DE AFILIACION PARA EL USO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE APERTURA Y GESTION DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE COOPENAE POR MEDIO DE LA PLATAFORMA DE CONECTIVIDAD WINK**

información indicada con las demás subsidiarias de Coopenae R.L. para efectos de verificar el cumplimiento de la Ley 7786 y otras regulaciones que apliquen de conformidad con la operación de Coopenae R.L. c) El Usuario autoriza expresamente y en forma irrevocable a Coopenae R.L. para que como entidad supervisada acceda y consulte su información en el CIC. Asimismo, el Usuario autoriza el uso de la información que se acceda en el CIC para que sea compartida para facilitar cualquier negocio que se realice por las entidades indicadas, inclusive para el ofrecimiento de servicios, productos comerciales y/o financieros. El Usuario manifiesta de forma expresa e irrevocable que consiente la recolección, tratamiento, uso y la transferencia interna o externa de sus datos personales de acceso restringido y de acceso irrestricto de conformidad con la Ley 8968. El Usuario declara que la información que ha proveído a Coopenae R.L. es precisa y actual y que ha sido debidamente informado de que tiene el derecho al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir su cesión de conformidad con la Ley 8968. El Usuario entiende y acepta que la falta de entrega de la información solicitada provocará el rechazo de su solicitud o el no recibir los servicios prestados por Coopenae R.L. a través de la Plataforma.

VIGESIMA: El Usuario declara que ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del Contrato y que estas se expresan en términos claros, comprensibles e inequívocos, que acepta en su totalidad las condiciones del Contrato y que cuenta con la posibilidad de almacenarlas digitalmente y/o

imprimirlas. Este contrato es electrónico, la sola aceptación del Usuario para continuar con el proceso de afiliación a la Plataforma da prueba de su declaración bajo fe de juramento, que tiene capacidad legal para contratar y aceptar el Contrato, que lo ha leído en su integridad, que lo entiende y acepta sin restricciones ni reservas.

Última línea.