

ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES SINPE MÓVIL EN LÍNEA

Banco Davivienda (Costa Rica) S.A., (al cual en adelante y para efectos de este contrato se le denominará "**DAVIVIENDA**"), pone a disposición de sus clientes el sistema de banca en línea denominado "SINPE MÓVIL EN LÍNEA", el cual permite -entre otras- la consulta y la realización de transacciones financieras autorizadas por medio de internet.

El Cliente, cuyas calidades se indican al final de este documento, es cliente de una o más de las subsidiarias de Corporación Davivienda (Costa Rica) S.A., y es su voluntad afiliarse al sistema de banca en línea antes referido.

Por lo tanto, las partes hemos convenimos en celebrar la presente, el cual se regirá por las leyes de la República de Costa Rica, y en especial por las siguientes **CLÁUSULAS**.

1) El servicio "**SINPE Móvil**" es un servicio ofrecido por Davivienda en donde podrá enlazar una cuenta en colones de Davivienda a su número de celular y realizar transferencias de dinero en tiempo real, , también conocido como "monedero electrónico".

2) Para tener acceso al servicio EL CLIENTE debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Poseer una cuenta de ahorro o corriente en colones con el Banco Davivienda.

Aplicabilidad del sistema. El uso de este sistema sólo es aplicable a: **i)** Cuentas de personas físicas con un único titular; **ii)** Cuentas de personas físicas con varios titulares.

iii) Cuentas de personas jurídicas a través de la persona autorizada para girar contra la cuenta correspondiente; **iv)** Cuentas de personas físicas y cuentas de personas jurídicas cuando son dos o más las personas autorizadas para girar contra la cuenta.

Para personas jurídicas, la utilización del sistema está limitada a los servicios que en cada momento indique el menú propio del sistema. No obstante, lo anterior, Davivienda podrá ampliar los servicios brindados a través del sistema de banca electrónica o permitir realizar transacciones a PERSONAS JURÍDICAS distintas a las descritas en este contrato, para lo cual se le aplicarán las condiciones establecidas en este contrato y aquellas que de tiempo en tiempo Davivienda decida implementar.

b. Poseer una línea de celular.

c. Aceptar las condiciones del servicio y suscribirse a este contrato.



3) Reglas operativas del servicio:

- a) El servicio de Sinpe Móvil es ofrecido por Davivienda mediante intercambio de datos móviles. Las solicitudes de información las realiza el cliente por medio del app Sinpe Móvil en Línea únicamente.
- b) El cliente podrá suscribirse para utilizar el app ingresando su número de identificación y el número telefónico suscrito al servicio.
- c) El cliente acepta recibir las notificaciones de sus transacciones por SMS y/o correo electrónico y/o notificación PUSH.

d) El cliente podrá realizar desde su monedero las siguientes transacciones:

| FUNCIONALIDAD |
|---|
| Transacciones PASE: Pasar dinero a otra cuenta asociada a Sinpe Móvil |
| Consultar el saldo de la cuenta asociada a Sinpe Móvil |
| Consulta los últimos movimientos de la cuenta asociada a Sinpe Móvil |
| Desafiliarse de Sinpe Móvil |
| Enviar cobros a otras personas afiliadas a sinpe Móvil de Davivienda, también permite aprobar pagos a otros usuarios de sinpe móvil Davivienda. |

e) El servicio les permite a los clientes realizar transferencias de un máximo de 100.000 colones diarios sin ningún costo, y hasta 200.000 colones con un costo de transferencias Sinpe realizadas por Banca en línea. Davivienda puede variar estos montos sin previo aviso. Las tarifas por este servicio estarán en todo momento a disposición de EL CLIENTE en nuestro sitio web

https://bienvenido.davivienda.cr/wps/portal/personasCR/nuevo/personas/quienes_somos/informacion_importante/.

f) **Cargos.** Davivienda o el Banco Central de Costa Rica podrá establecer en el futuro cargos correspondientes a membresía y por transacción y EL CLIENTE quedará en libertad de asumir tales cargos así como los cargos propios de las transacciones que realice y que se encuentren vigentes en Davivienda, quedando Davivienda autorizado para debitar de su(s) cuentas dichos cargos. En caso de que EL CLIENTE no esté

conforme con los mismos, podrá dar por terminado el contrato cumpliendo para el procedimiento establecido para tal fin.

- g) **Débito a cuentas** Davivienda queda autorizado por EL CLIENTE para debitar, por medios electrónicos, de la cuenta respectiva los cargos correspondientes, así como los gastos incurridos en la ejecución de las instrucciones recibidas y EL CLIENTE se obliga a mantener los fondos suficientes, caso contrario no se procesarán las instrucciones de EL CLIENTE, quedando Davivienda liberado de toda responsabilidad por los perjuicios que pueda sufrir EL CLIENTE por razón de no poder atender las instrucciones por esta causa. Los débitos por transacciones mediante esta vía, no podrán ser reversados.
- h) Cuando el cliente realiza transacciones de PASE, es responsabilidad del cliente verificar que el número al cual se destina la transferencia sea el correcto. En caso de que el número de celular sea digitado de manera incorrecta, no se podrá solicitar devoluciones por parte del Banco Davivienda.
- i) El cliente acepta que únicamente podrá realizar transferencia de Sinpe Móvil en tanto la cuenta relacionada al monedero se encuentre en estado activa, sin ningún tipo de bloqueo o restricción que impida la utilización de la misma. Adicionalmente el monedero destino debe cumplir las mismas condiciones para poder procesar satisfactoriamente las transacciones.
- j) El servicio podrá ser utilizado fuera del país en tanto el cliente habilite el uso de datos móviles internacionales o utilizando una red wifi.
- k) En caso que el cliente desee cancelar el servicio, podrá realizarlo mediante la página web: www.davivienda.cr, ingresando al menú del app - configuración Desafiliarse del servicio de Sinpe; Servicio al Cliente Telefónico 2287-1111; enviando un SMS al 7070-7474 con la palabra INACTIVE y/o visitando cualquiera de nuestras Sucursales.
- l) **Suspensión del servicio.** Davivienda podrá suspender temporal o definitivamente el servicio en cualquier momento, entre ello (pero sin que se limite a esto) por razones de servicios técnicos, corte de energía eléctrica, problemas técnicos o, en general por cualquier caso fortuito o de fuerza mayor, incluyendo pero no limitando a fallas en el funcionamiento del sistema, o fallas derivadas de problemas con la comunicación y que afecten la forma en que se presenta la información. EL CLIENTE deberá notificar Davivienda cualquier anomalía en el manejo del sistema, una vez tenga conocimiento de las mismas, a fin de que se tomen las medidas que amerite el caso, quedando Davivienda liberado de toda responsabilidad por daños o perjuicios eventuales ocasionados tanto a EL CLIENTE como a terceros por la suspensión del servicio.



m) **Comunicaciones con Davivienda.** Si EL CLIENTE necesita comunicarse con Davivienda para obtener ayuda con el manejo del sistema, puede llamar al Centro de Atención al Cliente al número 2287-1111, en horas laborables. Después de horas laborables solo se tramitan bloqueos de tarjetas en el mismo número.

Igualmente podrá enviar correo electrónico a la dirección costarica_clientes@davivienda.cr

n) Mediante la suscripción al servicio de Sinpe Móvil por cualquier de los canales que el Banco habilite para estos efectos, el cliente acepta los términos y condiciones expuestas para el servicio en el presente documento, el cual podrá ser revisado y modificado por Davivienda y/o por el Banco Central de Costa Rica en cualquier momento.

4) Responsabilidad por el servicio.

a) Davivienda no será responsable de los perjuicios que se le generen al cliente por las transacciones efectuadas mediante el presente servicio, cuando estas hayan sido realizadas por terceros con o sin su consentimiento o a raíz del uso negligente e imprudente del aparato telefónico.

b) Cualquier reclamo o disputa de transacciones realizadas mediante el servicio de Sinpe Móvil atribuibles a fallas en los sistemas de Davivienda, deberán ser tramitadas mediante los canales de Servicio al Cliente Telefónico o Sucursales. Con la presentación del reclamo el Banco Davivienda iniciará el proceso de investigación de la transacción para validar la situación presentada y brindar una resolución al cliente.

c) Con la suscripción del presente servicio el cliente acepta y reconoce los siguientes aspectos:

i. Que en caso de extravío o robo de su teléfono celular, si el mismo no cuenta con clave de bloqueo, se podrán realizar transacciones en su nombre hasta el monto autorizado por el cliente sin responsabilidad por parte del Banco. Por lo anterior el Banco le recomienda mantener su teléfono bloqueado con la clave de acceso y en caso de extravío o robo hacer la gestión inmediata de suspensión de la línea con el operador telefónico.

ii. En caso de cambio de número telefónico, es responsabilidad del cliente notificar al Banco por medio del Call Center al 2287-1111.

iii. El Cliente acepta y reconoce desde ahora, sin reserva ni restricción alguna, como plena prueba de las operaciones por medios electrónicos que lleve a cabo conforme las presentes condiciones, los comprobantes de Davivienda que contengan los movimientos transaccionales de su cuenta.

- iv. El Cliente bajo su propio riesgo, ha tomado la decisión de utilizar el sistema aquí convenido para la administración de sus operaciones, por lo que Davivienda queda relevado de toda responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda sufrir el Cliente en la utilización de este sistema.

5) Clave de acceso. Para poder ingresar al sistema el Cliente debe utilizar los "Passwords" o códigos cifrados que Davivienda le asignará, así como las claves de autenticación y/o firma digital (ésta última en caso de que Davivienda habilite dicha opción), para ciertas operaciones. Davivienda podrá entregarle al CLIENTE, ante la solicitud del CLIENTE, un "Token" o cualquier otro método de autenticación que Davivienda habilite, es decir, un dispositivo electrónico o de cualquier otra tecnología que le permitirá al CLIENTE autenticar y realizar transacciones con mayor seguridad mediante el uso de los servicios que ofrece el sistema de banca electrónica de Davivienda. El "Token" le suministrará al CLIENTE una clave de acceso válida y diferente para cada transacción que desee realizar. Para el uso del "Token" o de cualquier otro dispositivo que en un futuro Davivienda ponga a disposición de sus clientes, aplicará todo lo dispuesto en este contrato con respecto al uso de las claves de acceso. Para el uso del "Token", será necesario que el CLIENTE suscriba la documentación adicional que requiera Davivienda. En virtud de lo anterior, el CLIENTE se obliga a lo siguiente: **a)** A pagar la comisión mensual y/o otros cargos relacionados con el "Token" cuando apliquen, con base en las tarifas que Davivienda fijará de tiempo en tiempo y las cuales estarán en todo momento disponibles para consulta del Cliente en nuestro sitio web:

https://bienvenido.davivienda.cr/wps/portal/personasCR/nuevo/personas/quienes_somos/informacion_importante/. En este acto el CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para debitar el monto de dichas comisiones o cargos de cualesquiera cuentas corrientes y/o de ahorros y/o productos que el Cliente tenga en Davivienda. Davivienda se reserva el derecho de revocar el derecho del Cliente a hacer uso del "Token" y sin responsabilidad para Davivienda, en caso de que se encuentren pendientes de pago los cargos relacionados con la prestación del presente servicio y/o se realice un uso inadecuado del mismo. **b)** Es obligación del Cliente velar por la custodia, integridad y seguridad del "Token", por lo que éste asume toda responsabilidad por su uso y por todo acceso que se haga a SINPE

MÓVIL EN LÍNEA usando dicho método de autenticación.

6) Uso obligatorio del método de autenticación. El método de autenticación corresponde a un nivel de seguridad adicional para la movilización de fondos. Se requiere su uso para transferir fondos, para lo cual también se requiere el uso del método de autenticación, y para incluir nuevas cuentas como destino autorizado para transferir. Es obligación del Cliente comunicar por escrito a DAVIVIENDA de la pérdida, daño, funcionamiento defectuoso o violación de su método de autenticación o claves de autenticación. Cuando una persona es incluida por el Administrador de Cuenta como Usuario Supervisor o Usuario Operador, Davivienda le hará entrega de un método de autenticación (siempre y cuando el Administrador de Cuenta así lo requiera) que le serán propios a dicha persona. Tanto el CLIENTE como el Administrador de Cuenta, serán responsable por cuidar los métodos de

autenticación con la mayor diligencia y no revelarlos a nadie, y serán los únicos responsables por los daños y perjuicios que el mal uso de dichas claves pueda ocasionar al Cliente o a Davivienda. El "Password" deberá ser cambiado por su titular al menos cada tres meses.

- 7) EL CLIENTE conoce y acepta que DAVIVIENDA podrá terminar unilateralmente el presente contrato cuando: (i) tenga conocimiento de que EL CLIENTE, sus socios, representantes legales o miembros de junta directiva y/o personas autorizadas se encuentren en incumplimiento con la normativa nacional e internacional aplicable en materia de prevención de legitimación de capitales, lavado de activos y financiamiento al terrorismo, (ii) tenga conocimiento que el nombre de alguna de las personas indicadas en el inciso anterior, sea incluido en listas internacionales de organismos dedicados a prevenir y controlar el lavado de activos y financiamiento al terrorismo; (iii) en caso que las autoridades competentes inicien una investigación a EL CLIENTE, sus representantes legales, directores, gerentes, accionistas y/o personas autorizadas, o los hayan condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen; (iv) detecte transacciones y/o una relación comercial entre EL CLIENTE y un tercero vinculado con las actividades ilícitas descritas en la presente cláusula y (v) EL CLIENTE no aporte la información requerida por DAVIVIENDA, para soportar y explicar sus transacciones y/o el origen de sus recursos.

Es responsabilidad exclusiva del CLIENTE constatar que las personas destinatarias de sus transferencias no estén incluidas en listas internacionales de organismos dedicados a prevenir y controlar el lavado de activos y financiamiento al terrorismo. Toda retención o multa efectuada por bancos corresponsales o autoridades competentes nacionales o internacionales por este concepto es atribuible únicamente al CLIENTE, quien libera a DAVIVIENDA de cualquier responsabilidad al respecto.

- 8) **Responsabilidad de las partes.** Los "passwords" y/o códigos cifrados y/o claves de autenticación que Davivienda entrega al Cliente para el acceso y uso del sistema, son de uso restringido y privado del Cliente, y por este contrato éste asume en forma expresa, incondicional e irrevocable toda la responsabilidad por su uso, siendo entonces el Cliente el único responsable por el buen uso que él o las personas autorizadas por él hagan de dichos "passwords" o códigos cifrados, claves de autenticación y de cualquier otro dispositivo de seguridad suministrado por Davivienda al Cliente. Davivienda no será responsable por las pérdidas o daños causados por el uso negligente, fraudulento o no autorizado del sistema, utilizando el código de usuario, códigos o claves secretas o de autenticación, a través de banca por internet, ya que toda instrucción o transacción ejecutada con indicación de las mismas, se considerará realizada por EL CLIENTE mismo. En consecuencia, a partir del momento en que EL CLIENTE tenga conocimiento de que su clave de acceso, código de



usuario, código de SMS Token, clave de autenticación y de cualquier otro dispositivo de seguridad suministrado por **DAVIVIENDA** al **CLIENTE**, han sido utilizadas indebidamente deberá comunicar por escrito esta situación a **DAVIVIENDA**, a fin de que se tomen las medidas pertinentes, liberando a DAVIVIENDA de toda responsabilidad por los perjuicios causados a **EL CLIENTE** mismo, a **DAVIVIENDA** y/o a terceros. En el evento de que EL CLIENTE olvide su clave de acceso, código de usuario o clave secreta, deberá presentarse a alguna de las sucursales de **DAVIVIENDA**, a fin de que se establezca los mecanismos correspondientes para que EL CLIENTE pueda ingresar nuevamente al sistema.

9) Tiempo del servicio y procesamiento de pagos. Este servicio se ofrecerá (24) horas al día, salvo que **DAVIVIENDA** o el Banco Central de Costa Rica decida variar este horario en el futuro, en cuyo caso harán las notificaciones correspondientes, a través de cualquier medio de comunicación que estime conveniente.

Nombre del cliente: _____,

Calidades

Firma del cliente _____

Fecha: ____/____/____.

ÚLTIMA LÍNEA.



DAVIVIENDA