

LAS PARTES CONTRATANTES aquí nominadas, por medio de este documento, convenimos en celebrar el **CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “BANCA POR INTERNET Y BANCA MÓVIL”**, cuyas estipulaciones y términos son los siguientes:

<b>1</b>	<b>BANCO AGRICOLA,S.A.</b>	<b>“EL BANCO”</b>
	Domicilio	San Salvador
	NIT	
	APODERADO BANCO	
	DUI	
	FECHA DE PODER	
<b>2</b>	<b>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</b>	<b>“EL CLIENTE o USUARIO”</b>
	Domicilio	
	DUI	
	PASAPORTE	
	CARNE RESIDENTE	
	NIT	
<b>3</b>	<b>APODERADO CLIENTE</b>	
	<b>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</b>	
	DUI	
	PASAPORTE	
	CARNE RESIDENTE	
	FECHA DEL PODER	
	LUGAR DE OTORGAMIENTO	
	NOTARIO/CONSUL	
	FECHA APOSTILLE	

**1. ANTECEDENTES Y OBJETO**

El CLIENTE declara que es titular de servicios y/o productos activos, pasivos y neutros, ya contratados previamente o que en el futuro contrate, conforme los términos y condiciones que constan en los respectivos contratos, y de los cuales puede disponer por medio de distintos canales físicos y/o electrónicos tales como: Agencias, Cajeros Automáticos, Kioskos, Internet, Telebanca.

Que con el objeto de brindar un canal adicional a los ya mencionados y, para disponer de tales servicios y productos, que mediante el uso de equipos, dispositivos móviles y sistemas automatizados, permitan al cliente, visualizar, consultar y operar transacciones, el Banco pone a disposición del cliente, por medio del presente contrato, la prestación de servicios bancarios a través de canales electrónicos de Internet y de Banca Móvil de acuerdo al artículo 56 literal “L” de la Ley de Bancos.

**2. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

- a) El presente servicio podrá ser brindado a los clientes que previo a esta fecha, ya poseen E BANCA PERSONAS, siempre que a su opción y libre decisión, declinen de dicho contrato y suscriban el respectivo formulario de Terminación de Contrato (anexo 1), como acto previo a la contratación del servicio de Banca por Internet y Banca Móvil.
- b) El Acceso a Banca por Internet es exclusivo para operaciones financieras con productos del Banco. Este servicio se podrá contratar en agencias de EL BANCO de todo el país o por los medios de afiliación que EL BANCO brinde a sus clientes para tal efecto.

**Contrato de Banca por Internet y Banca Móvil  
(firma autógrafa)**

- c) El acceso a Banca Móvil es exclusivo para operaciones financieras con productos del Banco, por medio de dispositivos móviles, mediante descarga de la aplicación y contratación del servicio de datos con la compañía telefónica de su preferencia.
- d) Mensajes de texto a dispositivos móviles y al correo electrónico que EL BANCO enviará sobre información relacionada a los servicios y productos que EL BANCO ofrece, así como requerimientos de cobranza respecto de las deudas que pueda mantener con EL BANCO.
- e) Notificaciones electrónicas sobre servicios especiales de interés de EL CLIENTE, a través de los mensajes de texto o correo electrónico.
- f) Geolocalización es un servicio por medio del cual, le permite a EL CLIENTE ubicar todos los puntos de atención de EL BANCO en un mapa satelital, incluyendo las horas de servicio y dirección exacta.
- g) Cámara de Compensación Automatizada (ACH) la cual le permite a EL CLIENTE la realización de operaciones interbancarias.

**3. TIPOS DE ACCESO PARA BANCA POR INTERNET Y BANCA MOVIL**

- a) EL CLIENTE podrá acceder a las diferentes transacciones bancarias de los diversos productos o servicios financieros que éste tenga o tuviera en un futuro, contratadas con aquél, a través de Banca por Internet y Banca Móvil. Para Depósitos a plazo fijo no aplican transacciones bancarias.
- b) EL BANCO podrá ofrecer el servicio a EL CLIENTE que solo posea tarjeta de crédito, con las condiciones antes descritas siempre y cuando acepte el envío de estados de cuenta por medio electrónico, sustituyendo la emisión impresa.
- c) El acceso a Banca por Internet será mediante el portal del Banco y mediante el ingreso de la clave o PIN de uso exclusivo de EL CLIENTE; asimismo, el servicio banca móvil será activado en el momento que EL CLIENTE ingrese a banca móvil por medio de su dispositivo móvil y acepte los términos y condiciones en el nuevo contrato, mediante el ingreso de su clave o PIN de uso exclusivo DE EL CLIENTE.

**4. BANCA POR INTERNET**

EL BANCO proporcionará a EL CLIENTE el servicio de Banca por Internet, el cual le permitirá el acceso a los productos con aquél, a través de los equipos y mediante los sistemas automatizados que EL BANCO ponga a disposición de EL CLIENTE, las cuales tendrán en consideración entre otras:

- a) Consultas. Se podrán realizar consultas sobre sus cuentas, depósitos a plazos, préstamos y tarjetas de crédito emitidos por EL BANCO; saldos, estados de cuenta, consulta de cheques suspendidos, consulta de Megamillas y de cualquier otro servicio específico que EL CLIENTE haya solicitado.
- b) Operaciones financieras que se podrán realizar. Transferir fondos entre cuentas propias y a terceros abiertas en EL BANCO; realizar pagos a préstamos, tarjetas de crédito y servicios; solicitud de chequeras, préstamos, tarjeta de crédito y estados de cuenta, reserva de cheques, bloqueo de cuentas de depósito, suspensión de pago de cheques, entre otras y cualquier otro servicio que en el futuro EL BANCO ofrezca a sus clientes.

Todas las operaciones anteriores podrán realizarse también en Agencias de EL BANCO, salvo aquellos otros servicios que en el futuro EL BANCO ofrezca a sus clientes y que solo puedan realizarse a través de banca internet, tales como: recargas de celular, etc.

**5. BANCA MOVIL**

El servicio Banca Móvil permitirá a EL CLIENTE una comunicación directa con EL BANCO por medio de un dispositivo móvil, con el fin de permitirle la realización de operaciones y transacciones bancarias habilitadas por EL BANCO y a solicitud de EL CLIENTE.

Mediante el servicio Banca Móvil, EL CLIENTE, siempre y cuando estuviese habilitado para ello, podrá efectuar las operaciones mencionadas a continuación:

- a) Registro del servicio Banca Móvil.
- b) Consultas de cuentas, tarjeta de crédito, préstamos y cualquier producto que en el futuro EL CLIENTE contrate con EL BANCO.

## **Contrato de Banca por Internet y Banca Móvil (firma autógrafa)**

- c) Transferir fondos entre cuentas propias y a terceros hasta los límites fijados por EL BANCO y notificado a EL CLIENTE por los medios que EL BANCO estime conveniente.
  - d) Pago de servicios y cualquier otra funcionalidad que en el futuro EL BANCO ofrezca a sus clientes.
- Todas las operaciones anteriores podrán realizarse también en Agencias del banco, salvo aquellos otros servicios que en el futuro el banco ofrezca a sus clientes y que solo puedan realizarse a través de banca móvil.

### **5.1) TECNOLOGIA REQUERIDA**

Para poder acceder al servicio, EL CLIENTE debe contar con un dispositivo móvil apto para la tecnología requerida en su momento por EL BANCO y deberá poseer activo el servicio de telefonía celular, navegación a internet, plan de datos, Wi-Fi o cualquier otro requisito necesario al momento de la aceptación del presente contrato, así como mantener actualizados ante EL BANCO los datos básicos necesarios para el suministro del servicio, en especial el número de celular y la cuenta de correo electrónico. En este sentido, EL BANCO no se hace responsable por la suspensión o deshabilitación del servicio por incumplimiento de ésta obligación; toda mejora efectuada al sistema o adición de funcionalidades en el servicio de Banca Móvil, EL BANCO actualizará con las herramientas y/o recursos disponibles;

### **5.2) USO PERSONAL**

La información que EL CLIENTE recibirá es de uso estrictamente personal, por lo cual no deberá revelar a terceros dicha información. EL CLIENTE deberá adoptar todas las precauciones pertinentes para que la información que EL BANCO envíe a su dispositivo móvil sea únicamente visualizada y conocida por él.

### **5.3) PROVEEDORES DEL CLIENTE**

EL CLIENTE podrá elegir, por cuenta propia y según su criterio, los proveedores de las tecnologías y equipos requeridos para acceder a la aplicación de Banca Móvil. Los términos y condiciones de Banca Móvil no incluyen las condiciones de contratación con estas empresas, las cuales serán acordadas directamente por EL CLIENTE, sin intervención ni responsabilidad alguna por parte de EL BANCO.

### **5.4) MATERIAL DE INFORMACION**

EL BANCO ofrecerá una presentación del servicio, la cual puede ser accedida desde el portal de Internet y/o los demás canales de información y/o atención al público que EL BANCO habilite. A tal efecto EL CLIENTE tendrá a su disposición y acceso a dicho material, el que estará obligado a conocer, bajo su responsabilidad, para operar apropiadamente a través de Banca Móvil.

### **5.5) RESPONSABILIDAD DE EL BANCO**

- a) EL BANCO es responsable de garantizar la seguridad de la infraestructura tecnológica para brindar el servicio.
- b) El Banco es responsable de garantizar la continuidad del servicio, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobables. En todo caso el Banco comunicará oportunamente en los medios que disponga.
- c) El banco es responsable del funcionamiento adecuado de los sistemas tecnológicos y de gestión de EL CLIENTE que son requeridos para brindar el servicio de Banca Móvil, pero el proceso posterior de envío de información desde estas empresas hasta EL CLIENTE no es responsabilidad de EL BANCO.
- d) EL BANCO sólo atenderá consultas que EL CLIENTE tenga sobre la operatividad de Banca Móvil, siempre y cuando estas correspondan a los procesos operativos de los cuales EL BANCO es responsable.
- e) EL BANCO no asume ninguna responsabilidad por los inconvenientes que EL CLIENTE tuviera con el equipo, hardware y proveedor utilizado para acceder a este servicio.

**5.6) RESPONSABILIDAD DE EL CLIENTE**

- a) EL CLIENTE asume la responsabilidad por el uso indebido o inadecuado del sistema, que no sea parte del Sistema tecnológico y de gestión del Banco, por lo tanto EL CLIENTE se hace cargo de todos los daños y perjuicios correspondientes sin que ello obste a la facultad de EL BANCO para actualizar, suspender y/o interrumpir el servicio, previo aviso al cliente, por razones de seguridad del mismo cliente y protección al servicio, en situaciones tales como los casos de: phishing, préstamo de claves a terceros, etc.
- b) Ocurrida una interrupción por cualquier causa, EL CLIENTE siempre tendrá la alternativa de solicitar la información u ordenar las transacciones requeridas mediante los medios tradicionales en las sucursales de EL BANCO.
- c) Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE elegir las empresas de servicios de Internet y telefonía celular que le resulten confiables para permitirle acceder al servicio y recibir mensajes de texto y/o correo electrónico.
- d) Es responsabilidad de EL CLIENTE el descargar la aplicación y las actualizaciones que se den en el futuro así como el uso y consumo del plan de datos requeridos para tal efecto.
- e) EL CLIENTE es responsable de contar con el espacio suficiente en memoria del dispositivo para almacenar la aplicación y sus actualizaciones.

**5.7) OPERACIONES**

- a) Al ingresar al sistema, EL CLIENTE quedará habilitado para realizar todas las operaciones que EL BANCO determine, incluida la adquisición de productos y/o servicios, que tengan autorizados la aceptación electrónica, que se harán según las condiciones particulares de cada una de ellos y así lo aceptará EL CLIENTE.
- b) Las operaciones cursadas a través de este sistema serán tomadas "en firme"; se entiende que una operación es firme cuando ha sido confirmada por el cliente y por tanto es irrevocable, sea monetaria ó no, tales como: un cargo y un abono, una reserva de fondos, bloque de tarjetas, bloqueo de cheques, etc.

**5.8) SUSPENSION DEL SERVICIO**

- a) No obstante la obligación del Banco a dar fiel cumplimiento a lo regulado en el artículo 70 de la Ley de Bancos, si el BANCO se viera obligado a realizar suspensiones temporales del servicio por razones de mantenimiento o mejoras al servicio las mismas serán notificadas oportunamente según sea predecible el evento que motiva la suspensión. También EL BANCO podrá suspender el servicio de forma temporal por motivos de fuerza mayor y causas fortuitas.
- b) EL BANCO podría suspender el servicio de Banca Móvil a aquellos clientes que infrinjan estos Términos y Condiciones o cualquiera de las restantes normas de gestión vigentes para los servicios de EL BANCO.
- c) La suspensión del servicio Banca Móvil, en forma definitiva, puede ser decidida por EL BANCO y será comunicada previa y oportunamente a sus clientes, restando así cualquier tipo de responsabilidad al Banco por los daños y perjuicios que la suspensión entrañe. La suspensión definitiva será comunicada previamente con al menos 30 días de anticipación.
- d) Las suspensiones temporales o definitivas que realice el operador de telefonía celular *contratada por EL CLIENTE* de su servicio de mensajes de texto, o bien el proveedor de servicios de internet, o bien las realizadas por cualquier otra empresa responsable de transmitir la información; no son competencia de EL BANCO, ya que las mismas dependen de las políticas de gestión de tales empresas.
- e) **El uso de Banca Móvil no es obligatorio, aun cuando esté incorporado en el presente contrato.**
- f) Cada servicio es ofrecido dentro de estos mismos Términos y Condiciones, los cuales EL CLIENTE acepta al incorporarse por primera vez al servicio o renovar la suscripción que haya anulado.

**Contrato de Banca por Internet y Banca Móvil  
(firma autógrafa)**

La suscripción de EL CLIENTE al presente servicio no implica obligación para EL BANCO de enviarle información comercial.

**6. AFILIACION**

- i. Todo cliente que contrate el servicio de BANCA INTERNET Y BANCA MOVIL mediante el Modelo de Contrato de Firma Autógrafa, lo podrá realizar únicamente visitando cualquiera de las Agencias del Banco en todo el país.
- ii. Para acceder al servicio de Banca Móvil deberá descargar la aplicación previamente, en dependencia del tipo de dispositivo y sistema operativo que el cliente posea.

El Banco entregará al Cliente una copia de contrato con firma autógrafa, conforme lo regulado en el artículo 22 de la Ley de Protección al consumidor.

**7. MENSAJERIA DE TEXTOS Y CORREOS ELECTRONICOS. NOTIFICACIONES. TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

Los siguientes Términos y Condiciones resultan complementarios a los Términos y Condiciones del servicio Banca Móvil.

- a) El Banco podrá a su opción, SIN COSTO PARA EL CLIENTE, enviarle a éste, a través de cualquier medio electrónico, un mensaje de texto y/o correo electrónico, en adelante EL MENSAJE Y EL CORREO, por cada evento de los siguientes:
  - i. Por transacciones y/u operaciones efectuadas por EL CLIENTE en los canales electrónicos y/o en los medios que en un futuro implemente EL BANCO;
  - ii. Promociones lanzadas por el Banco en cualquiera de sus productos;
  - iii. Cualquier otra consideración que pueda ser sujeta a comunicación;
- b) Si ante inconvenientes en las comunicaciones, EL CLIENTE no recibiera EL MENSAJE y/o EL CORREO relacionados al romano i) literal a) inmediato anterior, podrá confirmar si la operación ha sido realizada a través de los diferentes canales electrónicos que EL BANCO tenga a disposición de EL CLIENTE o en cualquiera de las agencias que EL BANCO posee en todo el país.
- c) El dispositivo móvil deberá estar encendido y dentro del área de cobertura disponible por su proveedor de servicio de telefonía, siendo EL CLIENTE responsable por el pago del costo del servicio de “roaming”, si aplicara.
- d) En caso de solicitar la baja del dispositivo móvil, por robo, hurto, extravío o cambio de número telefónico, EL CLIENTE se compromete a comunicar dicha modificación inmediatamente a EL BANCO a través de los canales que se establezcan para tales efectos, para que éste no continúe enviando la información a dicha línea. EL CLIENTE será exclusivamente responsable por la falta de comunicación de este hecho, así como también por los reclamos que pudieran surgir por tal motivo, no siendo el banco responsable por la falta de comunicación de parte de EL CLIENTE.
- e) La suspensión del servicio de mensajería, en forma definitiva o temporal, puede ser decidida por EL BANCO o la empresa de telefonía móvil y será comunicada previa y oportunamente a EL CLIENTE, restando así cualquier tipo de responsabilidad a EL BANCO por los daños y perjuicios que la suspensión pudiera generar. Igual política se adoptará si EL BANCO suspende el suministro del servicio de envío de mensajes de texto con alguna empresa de telefonía celular determinada o en alguna zona geográfica determinada.
- f) EL BANCO, a su exclusivo costo, enviará a EL CLIENTE y como consecuencia de la adhesión del servicio de envío de mensajes de texto, uno o más mensajes informándole el atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, en cualquiera de los productos y/o servicios que mantenga contratado con EL BANCO.
- g) NOTIFICACIONES: El Banco también podrá notificar a petición de EL CLIENTE y a costo de éste, servicios especiales tales como: la recepción de planillas de salario, de pensiones, saldo de cuentas, entre otros, a los cuales podrá suscribirse por medio de los canales que el Banco ponga a su disposición.

**8. GEOLOCALIZACIÓN**

- a) A petición de EL CLIENTE y en el momento que EL BANCO tenga a disposición el servicio de GEOLOCALIZACIÓN, podrá prestarlo bajo las condiciones y normas que éste establezca y que se harán de conocimiento de EL CLIENTE a través de los medios que EL BANCO tenga a bien utilizar. En tal sentido, el acceso a los servicios a ser prestados bajo la denominación de Geolocalización, implica la aceptación de las condiciones expuestas a continuación:
- i. Opción móvil que le permitirá ubicar todos los puntos de servicio de EL BANCO en un mapa satelital, incluyendo las horas de servicio y dirección exacta.
  - ii. Requiere tecnología GPS en sus dispositivos móviles y plan de datos contratado con la compañía de telefonía de su preferencia
  - iii. Podrá encontrar el punto de servicio más cercano a su ubicación siempre y cuando EL CLIENTE así lo solicite.
  - iv. A través de este servicio EL CLIENTE podrá, geolocalizar sucursales, cajeros automáticos, búsqueda personalizada de puntos de servicio y cualquier alternativa que EL BANCO pueda en el futuro implementar.
- b) EL BANCO podrá proporcionar a través del servicio, determinadas características y funciones que utilicen información basada en la localización del dispositivo, tecnología de GPS (en aquellas ubicaciones en las que dicha tecnología esté disponible), así como puntos de conexión Wi-Fi y repetidores de telefonía móvil. Para proporcionar tales características o funciones en las ubicaciones en las que estén disponibles, EL BANCO podrá recoger, utilizar, transmitir, tratar y almacenar los datos geográficos relativos a EL CLIENTE, la localización geográfica de su dispositivo.
- c) EL CLIENTE acepta y presta su consentimiento para que EL BANCO lleve a cabo dicha actividades de recopilación, utilización, transmisión, tratamiento y almacenamiento de tales datos geográficos y de cuenta para prestar y mejorar tales características o servicios.
- d) EL CLIENTE tiene derecho a revocar en cualquier momento su activación expresa en cualquiera de los servicios prestados como servicios de valor añadido basados en Geolocalización, y de este modo eliminar su consentimiento a que EL BANCO trate o, en su caso, acceda a su información de posición geográfica aproximada. Con esta revocación EL CLIENTE no será localizado ni sus datos personales serán tratados por EL BANCO, por tanto, EL CLIENTE no podrá acceder a la prestación del servicio ofrecido.
- e) EL BANCO, sus sucursales y/o sus administradores, empleados y personal autorizado no serán responsables, salvo prueba en contrario, de cualquier tipo de perjuicio, pérdidas, reclamaciones o gastos de ningún tipo, tanto si proceden como si no del uso del servicio de Geolocalización, de la información adquirida o accedida por o a través de éste, de virus informáticos, de fallos operativos o de interrupciones en el servicio o transmisión, o fallos en la línea; en el uso del servicio de Geolocalización, tanto por conexión directa como por vínculo u otro medio, constituye un aviso a cualquier usuario de que estas posibilidades pueden ocurrir.
- f) El Banco será responsable frente al cliente por daños y perjuicios imputables en aspectos tecnológicos, siempre que no salgan de la esfera de control del Banco, excepto la responsabilidad penal o personal en que incurra el colaborador, empleado o funcionario del banco, por el uso indebido o inadecuado de la información de EL CLIENTE.

**9. SISTEMA CAMARA DE COMPENSACION AUTOMATIZADA (ACH): SERVICIO DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS DE CRÉDITO Y/O DÉBITO****A. GENERALIDADES**

EL BANCO provee el servicio de operaciones ACH vía Internet, a través del cual EL CLIENTE podrá realizar sus operaciones Interbancarias en El Salvador. Solamente Entidades Financieras participantes pueden actuar como Entidad Financiera Originadora y Entidad Financiera Recibidora de la red ACH y ACH de El Salvador como operador, compensará y liquidará por medio del Banco Central de Reserva de El Salvador, el efecto monetario de las instrucciones de pago en las cuentas de Depósito en las que las Entidades

## **Contrato de Banca por Internet y Banca Móvil (firma autógrafa)**

Financieras intervienen en la operación, de acuerdo con las características de las transacciones cursadas o recibidas y de las instrucciones respectivas, el sistema ACH y su norma tiene como fundamento el Art. 60 de la Ley de Bancos, el reglamento y las instrucciones para el Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real, el Art. 3 literal g y el Art. 67 de la Ley del Banco Central de Reserva, la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos y lo dispuesto en el reglamento para operar sistemas electrónicos de pago tipo ACH publicado por el Banco Central de Reserva vigente desde el 17 de enero de 2011. EL BANCO es una institución bancaria debidamente autorizada para prestar a sus cuentahabientes el servicio al que se refiere el presente contrato.

- a) El servicio de transferencia por ACH que EL BANCO prestará a EL CLIENTE, consiste en: crédito y/o débito en cuentas de EL CLIENTE, para enviar fondos a las diferentes cuentas a terceros, transferencias bancarias y tarjeta de crédito, así como otras que en el futuro habilite EL BANCO;
- b) Toda mejora efectuada al sistema o adición de funcionalidades en el servicio de ACH, EL BANCO actualizará con las herramientas y/o recursos disponibles;
- c) Los tiempos de procesamiento de las transacciones estarán normadas por ACH, permitiendo la creación de éstas, acorde al horario de servicio de Banca por Internet;
- d) Límites de las transacciones: las operaciones podrán ser limitadas por su valor o monto, a criterio de EL BANCO, lo cual notificará al originador en la forma que considere conveniente;
- e) Atender reclamos por inconsistencias o anomalías en las cuentas de EL CLIENTE derivadas de aplicaciones electrónicas a que se refiere este contrato, en un período no mayor a cuarenta y cinco días hábiles posteriores a la fecha de la operación, pasado este período la operación se presume aceptada como bien efectuada. EL BANCO asimismo podrá notificar a EL CLIENTE los errores que notare en la verificación y hacer las correcciones que a su juicio sean necesarios o convenientes realizar. Lo anterior sin perjuicio de los reclamos hechos en la vía administrativa y/o judicial.

### **B. OPERACIONES POR LIQUIDAR**

EL CLIENTE se obliga a restituir a EL BANCO cualquier diferencia a su favor que pudiera resultar en la operación del sistema o de tercera persona ligada en la operación.

### **C. CONFIRMACIÓN DE OPERACIONES**

Las operaciones realizadas por EL CLIENTE quedarán sujetas a su posterior verificación y serán válidas después de su registro definitivo, conforme al procedimiento que EL BANCO disponga.

### **D. PROCESAMIENTO, TRANSMISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS NO PROPIAS**

EL BANCO recibirá las transacciones electrónicas del Originador en los días y horarios establecidos para el efecto por el Operador ACH, los cuales deberán ser del conocimiento del originador. EL BANCO procesará las transacciones electrónicas recibidas del Originador y las transmitirá a dicho Operador. Las transacciones electrónicas se consideran recibidas por EL BANCO cuando reciba la transmisión electrónica, de conformidad con los correspondientes procedimientos de seguridad. Si por alguna razón no fuere posible dicha transmisión, las partes podrán acordar otro mecanismo para realizar las mismas. La fecha de aplicación de operaciones ACH será a más tardar el día hábil posterior a la fecha efectiva de transacción según las ventanas horarias que la red ACH tenga disponible o habilitare en el futuro.

### **E. RECHAZO DE ARCHIVOS DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS**

EL BANCO podrá rechazar mediante la Cámara de Compensación Automatizado (ACH) cualquier transacción electrónica que no cumpla con los requisitos establecidos, o aplicar los códigos de rechazo establecidos por el Operador de ACH, si los mismos fueren procedentes. EL BANCO notificará a ACH, en los plazos establecidos por ésta, la cual a su vez, notificará a la Institución Financiera que originó la transacción, que la misma ha sido rechazada. EL BANCO no tendrá obligación alguna de retransmitir al Operador de ACH una transacción electrónica devuelta si EL BANCO cumplió con los términos de este contrato con respecto a la solicitud original.

**F. CANCELACIÓN O ENMIENDA DE TRANSACCIONES**

El Originador no tendrá derecho a cancelar o enmendar ninguna transacción electrónica después de que ésta sea recibida por EL BANCO.

**10. COMISIÓN POR LOS SERVICIOS.**

EL CLIENTE o USUARIO en este acto declara y acepta que lee, conoce y comprende el cobro a ser aplicados conforme lo siguiente:

<b>Tipo de transacción</b>	<b>Valor de la comisión</b>	<b>Condición</b>
Banca por Internet	\$ 1.50 más IVA	Comisión mensual. EL BANCO podrá exonerar esta comisión de acuerdo a las políticas internas establecidas e informar a EL CLIENTE por los medios que estime conveniente
Banca Móvil	\$ 0.00 más IVA	Comisión mensual. EL BANCO podrá exonerar esta comisión de acuerdo a las políticas internas establecidas e informar a EL CLIENTE por los medios que estime conveniente
Transferencia Internacional	\$ 25.00 más IVA	Comisión por evento
Operaciones ACH	\$ 2.50 más IVA	Comisión por Evento. Con Instituciones afiliadas a la red ACH de El Salvador y por cada registro que contenga la transacción
Rechazo de Operaciones ACH	\$ 2.50 más IVA	Comisión por Evento por rechazo en la red ACH de El Salvador
Notificaciones a solicitud del cliente	\$ 0.00 más IVA	Comisión por Evento
Mensajes de Texto y correos electrónicos a iniciativa del Banco	\$ 0.00 más IVA	Sin costo

**11. VARIABILIDAD:** Las comision(es) convenida(s) podrá(n) aumentarse o disminuirse por EL BANCO y será notificada de conformidad al Art. 64 de la Ley de Bancos, y con quince días calendario de anticipación, por cualquiera de los siguientes medios: prensa escrita, correo electrónico, canales electrónicos que EL BANCO tenga a disposición, agencias de EL BANCO, Estados de Cuenta.

**12. AUTORIZACIÓN DE CARGO**

- a) EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que en cumplimiento a este contrato, cargue mensualmente, por evento o por transacción, según sea el caso, la comisión descrita en recuadro anterior, por los costos de los servicios, en la cuenta de donde generó la transacción, siempre que EL CLIENTE la mantenga activa y tenga saldo disponible; sin embargo, en caso de falta de disponibilidad de fondos, inactividad, terminación de contrato, embargo, restricción judicial o administrativa, EL CLIENTE faculta y autoriza a EL BANCO para cargar el monto de la comisión, en cualquier otra cuenta de depósito activa en EL BANCO, excepto cuentas de depósitos a plazo.
- b) También autoriza a EL BANCO para que en los casos de variabilidad de la comisión convenida y de las que en el futuro las partes convengan, pueda cargar en su cuenta de depósito activa, los montos respectivos de acuerdo a la tabla de comisiones vigente de EL BANCO y publicada.
- c) En caso de que no se pueda efectuar ninguno de los cargos, queda a discreción de EL BANCO la suspensión temporal o definitiva del servicio.



### 13. PLAZO GENERAL DEL CONTRATO BANCA INTERNET Y BANCA MOVIL

El plazo del presente contrato será por tiempo indeterminado, sin perjuicio de darlo por terminado en cualquier momento, con 30 días calendario de anticipación a la fecha de su finalización.

### 14. CAUSAS DE TERMINACION Y CADUCIDAD DEL CONTRATO

TERMINACION:

- a) En caso de mora actual e histórica en cualquiera de los productos financieros con EL BANCO a cargo de la parte acreditada.
- b) El plazo del presente contrato podrá terminar en cualquier momento, a opción de cualquiera de las partes.

CAUSALES DE CADUCIDAD:

- c) Si EL CLIENTE incurre en mora en uno o varios productos.
- d) Por demanda y/o acción judicial en contra de EL CLIENTE, iniciada por terceros o por EL BANCO, siempre y cuando afecte la credibilidad de EL CLIENTE ante el Banco
- e) Por inactividad de la cuenta de depósito o intervención judicial de la misma.

### 15. CLAUSULAS GENERALES

- a) **RESERVA DE CHEQUES.** En el servicio de reserva de cheques, el sistema indicará al solicitante, que tal servicio es valedero únicamente por cinco (5) días hábiles, dentro de los cuales el beneficiario deberá presentar a EL BANCO el cheque para su pago, vencido el término de la reserva, los fondos son liberados.
- b) **SUSPENSION DE PAGO DE CHEQUE.** En el servicio de suspensión de pago de un cheque, el sistema indicará al solicitante que será por tiempo indefinido y únicamente podrá ser levantada la suspensión a petición del titular. Si posterior a la orden de suspensión, el cheque fuere presentado al BANCO para su pago y cumpliera con todos los requisitos de validez y de regularidad a que se refieren los artículos 793 y 794 del Código de Comercio y la firma no fuere ostensiblemente distinta a la registrada en EL BANCO, éste a petición del beneficiario podrá protestarlo y tal acto cambiario podría generar una acción judicial en contra del librador.
- c) **MEJORAS AL SERVICIO.** Toda mejora efectuada al sistema o adición de funcionalidades en el servicio, EL BANCO lo actualizará con las herramientas y/o recursos disponibles.
- d) **PROVEEDORES.** EL BANCO, con la finalidad de brindar mejores servicios a EL CLIENTE, podrá celebrar contratos con otras compañías o proveedores que coadyuven a ampliar aún más las opciones de servicios que por medio de este contrato realicen.
- e) **CARGOS EN CUENTA.** Todas las operaciones, exceptuando los Depósitos a plazo y donde explícitamente se indique otra cosa, será aplicada o cargada a la cuenta de EL CLIENTE en donde se origine la transacción.
- f) **CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES.** EL CLIENTE usará a su entera voluntad estos servicios cumpliendo todos los requerimientos y condiciones señaladas en este contrato y los que en el futuro establezca EL BANCO para la seguridad jurídica y operativa de las transacciones realizadas por EL CLIENTE.
- g) **INCORPORACIÓN DE PRODUCTOS.** EL CLIENTE acepta que todos los productos que mantenga con EL BANCO serán incluidos en EL SERVICIO de manera automática al momento de contratarlo.
- h) **CUENTAS MANCOMUNADAS TIPO "Y".** Las cuentas de depósito mancomunadas tipo "Y", en la cual dos o más titulares son copropietarios de los fondos, podrán ser afiliados a la Banca por Internet o Banca Móvil, pero solo podrán ser consultados por cualquiera de los titulares, mas no podrán ser debitados, salvo autorización escrita de todos los titulares de las cuentas.

**16. REQUERIMIENTOS DEL HARDWARE Y SOFTWARE**

El BANCO no es responsable por la compatibilidad de los equipos de EL CLIENTE por medio de los cuales se conectará a la Banca por Internet, siendo los únicos requisitos de software el utilizar navegadores de internet con 128 bits de encriptación como mínimo, así como tener programa anti-virus y tenerlo actualizado. Para el acceso a la Banca Móvil, EL CLIENTE deberá descargar una aplicación para su dispositivo móvil dependiendo de la plataforma que éste utilice, asimismo deberá poseer un teléfono compatible y tener suscrito bajo la modalidad de prepago o postpago el plan de datos, contratado con la empresa de telecomunicaciones que EL CLIENTE prefiera. EL CLIENTE reconoce desde ahora que todo el software y cualquier tipo de código usado en la página web es propiedad de EL BANCO y/o de sus proveedores, y está protegido por leyes nacionales y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual. Cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales.

**17. CLAVE DE ACCESO(PIN)**

EL CLIENTE podrá acceder a los servicios del presente contrato a través de mecanismos de identificación electrónica secreta, denominado en este contrato "Código Personal", "PIN", o "Clave", el cual será definido por EL CLIENTE en *formato alfanumérico* en el caso de afiliación en línea. Para el servicio contratado en agencias, EL BANCO proporciona una clave inicial que luego es sustituida por EL CLIENTE, siendo de su único conocimiento y responsabilidad. Para el servicio de Banca Móvil *será utilizada la misma dinámica de asignación de clave que la de Banca por Internet. La política de seguridad de EL BANCO solicita a EL CLIENTE cambio de clave con periodicidad para seguridad del mismo e igualmente EL CLIENTE podrá cambiar su clave las veces que desee.*

**18. OTROS MEDIOS.**

En el futuro EL BANCO podrá establecer otros medios de acceso y/o autenticación, tales como: lectores de huellas digitales, token, claves de uso único u otros sistemas y mecanismos de seguridad que EL BANCO considere oportuno su utilización en los presentes servicios. Otros medios de accesos y/o autenticación construidos dentro del sistema, EL BANCO los comunicará inmediatamente a EL CLIENTE y para mantener la seguridad de las transacciones financieras de EL CLIENTE, éste adquiere el compromiso de aceptar los otros medios de acceso y/o autenticación, para lo cual será oportunamente capacitado por EL BANCO. Si EL CLIENTE no acepta los otros medios de acceso y/o autenticación propuestos por EL BANCO, éste podrá dar por caducado este contrato, salvo que EL CLIENTE suscriba en forma electrónica nota en la que exprese que asume el riesgo por la no aceptación de los otros medios de acceso y/o autenticación propuestos u otro medio que EL BANCO estime conveniente.

**19. VALIDEZ Y USO DE CLAVE.**

Es entendido que por el carácter electrónico de éstos servicios, éste Código Personal, PIN o CLAVE, sustituye la firma autógrafa de EL CLIENTE, por tanto toda la información u operaciones derivadas del uso de esta identificación electrónica secreta se entenderá que ha sido firmada, aceptada y autorizada en forma legítima por EL CLIENTE, con su expreso consentimiento puro y simple, siendo la constancia emitida por la bitácora o registros electrónicos de EL BANCO, prueba suficiente para demostrar y comprobar la existencia de toda consulta u operación bancaria derivada de este contrato, salvo prueba en contrario, facultando al Banco a cargar o abonar a las cuentas bancarias de EL CLIENTE el valor de esos comprobantes de donde se originan tales servicios.

**20. PRIVACIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA CLAVE.**

- a) El código personal, PIN o CLAVE es propiedad de EL CLIENTE e intransferible, por lo que podrá cambiarlo cuantas veces lo considere necesario, ya que es individual, confidencial y de uso exclusivo de EL CLIENTE.
- b) Será única y absoluta responsabilidad de EL CLIENTE la custodia, confidencialidad y buen uso de este Código Personal o PIN.

**Contrato de Banca por Internet y Banca Móvil  
(firma autógrafa)**

- c) Toda transacción que se efectúe utilizando este Código Personal o PIN se entenderá que la ha autorizado y por tanto consentido por EL CLIENTE; en tal sentido, cualquier mal uso que haga de este código es responsabilidad de EL CLIENTE.
- d) En caso de bloqueo *del usuario*, se podrá *activar este y cambiar la clave* por medio de Telebanca, en Kioskos y en los medios que en un futuro implemente EL BANCO.

**21. HORARIO DE SERVICIO**

- a) Los 365 días del año las 24 horas, sin embargo las operaciones realizadas posterior a la hora de cierre de operaciones de EL BANCO, serán contabilizadas con fecha del día siguiente. Para este caso, se le advertirá a EL CLIENTE por medio de un mensaje que su operación se realizará, pero bajo las condiciones antes descritas.
- b) Las transferencias internacionales, constituyen una excepción, por la diferencia de horas entre países, las cuales deberán ser enviadas a más tardar a las 12:00 meridiano, hora local; después de esta hora y hasta las 3:00 p.m. serán recibidas, pero serán procesadas por EL BANCO corresponsal hasta el día hábil siguiente.
- c) Para operaciones ACH se podrán originar los 365 días del año, pero las aplicaciones serán en el día hábil siguiente a la fecha efectiva de transacción según las ventanas horarias que la red ACH tenga disponibles o habilitare en el futuro.

**22. ACTUALIZACION DE VERSIONES E INTERRUPCION DEL SERVICIO**

- a) Se entiende que una actualización de versión es una mejora técnica y/o visual del servicio prestado al cliente, en tal sentido por dicha actualización el cliente no incurrirá en costo por el uso de los canales.
- b) En caso de detectarse que alguna de las funciones disponibles en estos servicios ha sido utilizada violando las normas internas de EL BANCO o la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y reglamentos establecidos para operaciones financieras, podrán las mismas ser suspendidas o restringidas unilateralmente a opción de EL BANCO, sin necesidad de notificación previa y sin ninguna responsabilidad de su parte.

**23. NO RESPONSABILIDAD DE EL BANCO**

- a) Queda expresamente pactado que EL BANCO no prestará el servicio si los sistemas, computadora o equipos de EL CLIENTE no son compatibles con las especificaciones técnicas de los sistemas de EL BANCO
- b) *No es responsabilidad de EL BANCO el consumo del plan de datos que requiera la aplicación de Banca Móvil para su descarga y uso.*

**24. CUSTODIA DE REGISTROS**

Los sistemas electrónicos de EL BANCO, graban las instrucciones de EL CLIENTE realizadas por la Banca por Internet y por Banca Móvil. Estos registros son guardados en una base de datos, por el término de 10 años que indica el Artículo 451 del Código de Comercio y EL CLIENTE podrá solicitarlos indicando tipo y fecha de la transacción.

**25. DOMICILIO JUDICIAL**

Para los efectos legales de este contrato las partes señalan un domicilio especial el de la ciudad de \_\_\_\_\_, a la jurisdicción de cuyos Tribunales expresamente se someten.

**26. DERECHO DE APROBACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO**

EL BANCO se reserva el derecho de aprobación de afiliación y/o anulación de este contrato, cuando no reúna los requisitos establecidos por la institución financiera, tales como: clientes de alto riesgo, detección o sospecha de lavado de dinero, fraude electrónico y otra consideración que EL BANCO establezca.

**27. ACEPTACION**

- a) El manejo, uso de los recursos y el control de lo estipulado en este contrato, se efectuará por medio de operaciones electrónicas vía aceptación electrónica por medio del número de identificación personal (por sus siglas en idioma inglés: "PIN" personal identification number).
- b) Todas las transferencias electrónicas descritas en el presente contrato y demás operaciones que efectúe EL CLIENTE o USUARIO se harán mediante el uso de la Banca por Internet y/o Banca Móvil con el acceso de su PIN o clave de acceso.
- c) El uso de los medios de identificación que se establezca en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que los que las Leyes otorgan a los documentos correspondientes y tendrán el mismo valor probatorio. EL CLIENTE O USUARIO reconoce como válidas las operaciones electrónicas que así se efectúen, las cuales serán respaldadas por medio de la base electrónica de datos de EL BANCO, salvo prueba en contrario.
- d) Respecto de este contrato será aplicable en lo pertinente, lo dispuesto en el literal L) del artículo 56 de la Ley de Bancos.

Cualquier modificación a los términos y condiciones de este contrato, podrá aceptarse electrónicamente por parte de EL CLIENTE, siempre que se cumplan los plazos previos de notificación.

**28. RESPONSABILIDADES GENERALES DE EL BANCO**

- a) Prestar los servicios dentro de los límites bajo su control. Situaciones ajenas EL BANCO, que le imposibiliten brindar el servicio le excluyen de esta obligación.
- b) Poner a disposición de EL CLIENTE en la página web un folleto electrónico de seguridad relacionado al uso de canales electrónicos, en caso que EL CLIENTE lo desee en físico, podrá solicitarlo en el Banco en cualquiera de las agencias de todo el país.
- c) Probar por medio de Estados de Cuenta físicos o electrónicos, los saldos de las cuentas corrientes y/o de ahorros.
- d) Respalda y verificar las operaciones realizadas por EL CLIENTE a través de sus sistemas.
- e) Atender reclamos por inconsistencias o anomalías en las cuentas de EL CLIENTE en un período no mayor a cuarenta y cinco (45) días hábiles posteriores a la fecha de la operación, pasado este período la operación se presume aceptada como bien efectuada salvo si existiere caso fortuito o fuerza mayor comprobable que no permitiese la atención del reclamo dentro del plazo establecido, lo anterior sin perjuicio de los reclamos mediante la vía administrativa y/o judicial. EL BANCO podrá notificar a EL CLIENTE los errores que notare en la verificación y hacer las correcciones que a su juicio sean necesarias o convenientes realizar.

**29. RESPONSABILIDADES GENERALES DE EL CLIENTE**

- a) Gestionar de forma personal a través de los medios que EL BANCO ponga a disposición, la asignación y creación del nuevo Código Personal o clave de acceso.
- b) Reportar inmediatamente a EL BANCO, por medio de sus distintos canales electrónicos, el robo o extravío de su clave o PIN.
- c) Notificar a EL BANCO en caso de robo o extravío del dispositivo móvil cuyo número se encuentre adscrito al presente servicio, a fin de proceder a su suspensión, o en todo caso, a su cambio a otro número de telefonía celular que a éstos efectos indique EL CLIENTE, de forma tal que EL BANCO no se hace responsable por la información a la cual pudiesen acceder terceras personas en virtud del incumplimiento de esta obligación.
- d) Digitar correctamente los datos para transferencias de fondos a cuentas propias o a cuenta de terceros, teniendo presente que los sistemas verifican que las cuentas sean válidas, mas no que pertenezcan a determinada persona. En caso de errores en las transferencias a terceros, EL CLIENTE asume toda la responsabilidad por la pérdida de dichos valores.

**Contrato de Banca por Internet y Banca Móvil  
(firma autógrafa)**

- e) Presentar en agencias el formulario “Transacciones en Efectivo” cuando efectúe operaciones por los montos establecidos en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, para dar cumplimiento al artículo 13 de dicha Ley.
- f) Brindar toda la información que se le requiera sobre su identidad, la actividad económica a la que se dedica, la procedencia o destino de los fondos transferidos en cualquier tipo de cuenta o cualquier otra información, en cumplimiento al artículo 10 de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos.
- g) No realizar operaciones o transacciones indebidas que violen la legislación salvadoreña y a la buena práctica mercantil bancaria nacional e internacional.
- h) Dar aviso escrito o electrónico a EL BANCO de cualquier cambio de dirección postal o electrónica, en caso de omitir dicho aviso, tendrá por buenas y válidas las notificaciones que se le hagan en la dirección indicada en los registros de EL BANCO.
- i) Registrar en EL BANCO su domicilio, teléfono y dirección, tanto física como de correo electrónico y deberá notificar por escrito todo cambio de los mismos. Las notificaciones y correspondencia remitidas a tales direcciones por EL BANCO, tendrán plena validez.
- j) Actualizar anualmente la información y datos básicos que varíen. El incumplimiento de esta obligación dará derecho a EL BANCO para cancelar los contratos sin que se genere indemnización alguna en beneficio de EL CLIENTE.

**30. ACEPTACION**

Previo a la suscripción de este contrato, EL CLIENTE declara, que ha leído, comprende, conoce y acepta las implicaciones y los efectos legales de este contrato.

En fe de lo anterior firmamos el presente documento en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
APODERADO BANCO

\_\_\_\_\_  
TESTIGO 2 (en caso de no videntes)

\_\_\_\_\_  
CLIENTE

\_\_\_\_\_  
APODERADO CLIENTE (si aplica)

\_\_\_\_\_  
FIRMANTE A RUEGO (en caso de no saber o no poder firmar)

\_\_\_\_\_  
TESTIGO 1 (en caso de no videntes)