

## CONTRATO DE SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET Y BANCA MÓVIL

NOSOTROS: \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, \_\_\_\_\_ (Profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_\_, Departamento de \_\_\_\_\_, con Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de \_\_\_\_\_, del domicilio de \_\_\_\_\_, Departamento de \_\_\_\_\_, con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_, que en lo sucesivo se denominará la "Caja" (o el "Banco"); y por otra parte \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, del domicilio de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, portador de mi Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_, quien en lo sucesivo me denominaré el "Cliente" celebramos el presente **CONTRATO DE SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET Y BANCA MÓVIL** el cual se registrá por las siguientes cláusulas:

### I. OBJETO DEL CONTRATO

El Cliente declara que es titular de servicios y/o productos contratados previamente con la Caja (o el Banco) o que en el futuro contrate con ésta (éste), conforme a los términos y condiciones que constan en los respectivos contratos de dichos productos, y de los cuales puede disponer por medio de distintos canales físicos y/o electrónicos tales como: Servicio en ventanillas de la Caja, agencias, cajas express, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios, banca móvil, kioskos y los que en un futuro se implementen; asimismo, la Caja (o El Banco) por medio del presente contrato pone a disposición del Cliente la prestación de servicios bancarios a través de canales electrónicos además de los antes mencionados, consistentes en Banca por Internet y Banca Móvil, a los cuales podrá acceder mediante el uso de equipos, dispositivos móviles y sistemas automatizados, de conformidad al artículo 36 y artículo 37 literal h) de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, que le permitirán al Cliente realizar transacciones y consultas financieras de sus productos y servicios contratados previamente con la Caja (o el Banco) o los que en el futuro éste contrate.

### II. AFILIACIÓN Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET Y BANCA MÓVIL

#### a. Afiliación presencial en agencias de la Caja (o del Banco)

El servicio de Banca por Internet y Banca Móvil, denominados "FEDE BANKING" y "FEDE MÓVIL" respectivamente, podrá ser contratado por el Cliente en las oficinas de la Caja (o del Banco) o por los medios de afiliación que ésta (éste) brinde a sus clientes. Este servicio estará vigente posterior a la firma del presente contrato, para lo cual el Cliente definirá en este acto, su usuario y la dirección de correo electrónico y/o número telefónico personal, para que la Caja (o el Banco) le envíe la clave de acceso que le permitirá realizar operaciones y transacciones financieras entre los productos y servicios que hubiere afiliado a FEDE BANKING y FEDE MÓVIL, los cuales pueden incluir el envío de notificaciones, alertas y promociones. Para la realización de operaciones a terceros, se incluye un segundo factor de autenticación de conformidad a la NRP-32, en la cual se remitirá un código de validación al teléfono registrado.

#### b. Afiliación en línea por medio del sitio web (Autoafiliación)

Toda persona natural que desee contratar el servicio de Banca por Internet y Banca Móvil, también podrá afiliarse accediendo al portal web del SISTEMA FEDECRÉDITO o ingresando directamente a la página web de FEDE BANKING: <https://fedebanking.sistemafedecredito.com/>.

#### c. El Cliente podrá acceder a los servicios de Banca por Internet y Banca Móvil, de las siguientes formas:

1. El acceso al servicio de Banca por Internet denominado "FEDE BANKING", le permitirá al Cliente realizar operaciones financieras con productos que éste ha afiliado previamente a dicho servicio; el cual está disponible ingresando a la página web <https://fedebanking.sistemafedecredito.com/>. Utilizando las mismas credenciales de FEDE BANKING también puede iniciar sesión en "Fede, Tu Asistente Virtual" por medio de WhatsApp al número 22213333 o desde la página web oficial de FEDECRÉDITO <https://www.fedecredito.com.sv/>

2. El acceso al servicio de Banca Móvil denominado "FEDE MÓVIL", le permitirá al Cliente realizar operaciones financieras con productos que éste ha afiliado previamente a dicho servicio; el cual está disponible previa descarga e instalación de la aplicación (APP) FEDE MÓVIL de las tiendas oficiales de Apps de sus respectivos sistemas operativos (Android o iOS) que posean en sus dispositivos móviles.

### III. SERVICIOS FINANCIEROS POR MEDIO DE BANCA POR INTERNET Y BANCA MÓVIL

#### • SERVICIO FEDE BANKING

- a. El Cliente podrá realizar consultas por medio de FEDE BANKING de los productos y servicios afiliados tales como: Cuenta de ahorro corriente, cuenta de ahorro programado, depósito a plazo, préstamo, tarjeta de crédito, FEDEPUNTOS del programa lealtad, disponibilidad de remesa familiar y otros productos o servicios que en el futuro la Caja (o el Banco) ponga a disposición del Cliente.
- b. Las operaciones financieras que el Cliente podrá realizar con los productos y servicios afiliados al servicio FEDE BANKING, son las siguientes: Transferencia de fondos de su cuenta de ahorro corriente a otra cuenta de ahorro corriente o ahorro programado, de la cual éste sea titular o a nombre terceros, contratada con la Caja (o el Banco) o con cualquier otra Caja de Crédito o Banco de los Trabajadores del SISTEMA FEDECRÉDITO; pago de préstamos propios o de terceros, otorgados por la Caja (o el Banco) o por cualquier otra Caja de Crédito o Banco de los Trabajadores del SISTEMA FEDECRÉDITO, con cargo a su cuenta de ahorro corriente; pago de tarjeta de crédito de la cual el Cliente sea titular o de terceros, emitida por la Caja (o el Banco) o por cualquier otra de Caja de Crédito o Banco de los Trabajadores del SISTEMA FEDECRÉDITO, con cargo a su cuenta de ahorro corriente; pago de recibos de servicios de telefonía, agua, energía eléctrica u otros servicios, con cargo a su cuenta de ahorro corriente o tarjeta de crédito del SISTEMA FEDECRÉDITO; cobro de remesa familiar mediante depósito en cuenta de ahorro corriente, contratada en la Caja (o el Banco); pago de prima de póliza de seguros contratadas con las compañías de seguros FEDECRÉDITO VIDA y SEGUROS FEDECRÉDITO; recarga de saldo para teléfono celular; operaciones interbancarias Transfer365 y Transfer365 Móvil; y otras operaciones financieras que en el futuro la Caja (o el Banco) ponga a disposición del Cliente.
- c. Adicionalmente, el Cliente podrá realizar las siguientes gestiones: Bloqueo de tarjetas de crédito y débito del SISTEMA FEDECRÉDITO; solicitud de nuevos productos y servicios; reposición y solicitud de cancelación de tarjetas de crédito; y otras gestiones financieras que en el futuro la Caja (o el Banco) ponga a disposición del Cliente.

#### • SERVICIO FEDE MÓVIL

- a. El Cliente podrá realizar consultas por medio de FEDE MÓVIL de los productos y servicios afiliados tales como: Cuenta de ahorro corriente, cuenta de ahorro programado, depósito a plazo, préstamo, tarjeta de crédito, FEDEPUNTOS del programa lealtad, disponibilidad de remesa familiar y otros productos o servicios que en el futuro la Caja (o el Banco) ponga a disposición del Cliente.
- b. Las operaciones financieras que el Cliente podrá realizar con los productos y servicios afiliados al servicio FEDE MÓVIL, son las siguientes: Transferencia de fondos de su cuenta de ahorro corriente a otra cuenta de ahorro corriente o ahorro programado, de la cual sea titular o a nombre de terceros, contratada con la Caja (Banco) o con cualquier otra Caja de Crédito o Banco de los Trabajadores del SISTEMA FEDECRÉDITO; pago de préstamos propios o de terceros, otorgados por la Caja (Banco) o por cualquier otra Caja de Crédito o Banco de los Trabajadores del SISTEMA FEDECRÉDITO, con cargo a su cuenta de ahorro corriente; pago de tarjeta de crédito de la cual el Cliente sea titular o de terceros emitida por la Caja (Banco) o por cualquier otra Caja de Crédito o Banco de los Trabajadores del SISTEMA FEDECRÉDITO, con cargo a su cuenta de ahorro corriente; pago de recibos de servicios de telefonía, agua, energía eléctrica u otros servicios, con cargo a su cuenta de ahorro corriente o tarjeta de crédito del SISTEMA FEDECRÉDITO; cobro de remesa familiar mediante depósito en cuenta de ahorro corriente, contratada en la Caja (o el Banco); Generación de código para retiro de efectivo sin tarjeta; pago de prima de póliza de seguros contratadas con las compañías de seguros FEDECRÉDITO VIDA y SEGUROS FEDECRÉDITO; recarga de saldo para teléfono celular; operaciones interbancarias Transfer365 y Transfer365 Móvil; y otras operaciones financieras que en el futuro la Caja (o el Banco) ponga a disposición del Cliente.

#### **IV. USUARIO Y CONTRASEÑA DE ACCESO**

Se podrá acceder a los canales digitales por medio de usuario y contraseña o utilizando el factor biométrico en el caso de FEDE MÓVIL, quedando a elección del cliente la forma de ingreso más conveniente. La clave de usuario y la contraseña de acceso de los servicios FEDE BANKING y FEDE MÓVIL contratado por el Cliente son de uso estrictamente personal, por lo cual no deberá revelar a terceros dichas claves. El Cliente deberá adoptar todas las precauciones necesarias para que la información que la Caja (o el Banco) envíe a su dispositivo móvil, sea únicamente visualizada y conocida por el Cliente. La Caja (o el Banco) deberá guardar la debida confidencialidad de la identificación electrónica del Cliente, y entre otras medidas, solicitará un cambio de contraseña por parte del Cliente en el primer inicio de sesión. El usuario y contraseña de acceso para el servicio de FEDE BANKING serán los mismos que para el servicio de FEDE MÓVIL.

La política de seguridad de la Caja (o del Banco) solicitará al Cliente cambio de contraseña con una periodicidad de 180 días máximo, para seguridad de este, e igualmente el Cliente podrá cambiar su contraseña, cuando lo estime conveniente.

#### **V. FIRMEZA DE LAS OPERACIONES**

Las operaciones financieras que el Cliente realice a través del servicio de FEDE BANKING y FEDE MOVIL se considerarán en firme, cuando éstas hayan sido confirmadas electrónicamente por el Cliente a través de las plataformas FEDEBANKING y FEDE MOVIL, dicha confirmación consiste en que el Cliente previo a finalizar la transacción se le mostrará en la plataforma FEDEBANKING o FEDE MOVIL un resumen de la misma, conteniendo: Número de producto o servicio, concepto, entre otros, según fuere aplicable; a fin que el Cliente acepte, realice correcciones o cancele la transacción, dicha confirmación constituye la manifestación del consentimiento del cliente para efectuar la transacción. Una vez aceptada la transacción por parte del Cliente, FEDEBANKING o FEDE MOVIL le mostrará un extracto de la operación como confirmación que la operación ha sido exitosa, dando la opción al cliente para que éste la conserve, si así lo decide, quedando en firme la operación en ese momento. Asimismo, por cada transacción realizada se enviará el respectivo comprobante al correo electrónico registrado por el cliente. Las operaciones realizadas después de la hora de cierre, es decir las 7 pm para los productos de tarjeta de crédito y préstamos y a las 10:00 pm para operaciones de Transfer365, serán contabilizadas con fecha del día hábil siguiente.

#### **VI. MATERIAL DE INFORMACIÓN**

La Caja (o El Banco) brindará al Cliente una inducción del uso de los servicios FEDE BANKING y FEDE MÓVIL; al cual podrá acceder además desde el portal de internet y/o los demás canales de información que la Caja (Banco) habilite; asimismo, el Cliente contará con el soporte del Call Center del SISTEMA FEDECRÉDITO en horario de 24 horas al día los 365 días del año.

#### **VII. RESPONSABILIDADES DE LA CAJA (o DEL BANCO)**

Son responsabilidades de la Caja (o del Banco) las siguientes:

- a. Comunicar al Cliente por medio de correo electrónico o mensaje de texto (SMS) la clave de acceso temporal para acceder al servicio FEDE BANKING o FEDE MÓVIL, respectivamente, la cual tendrá una vigencia de 24 horas.
- b. Garantizar la seguridad de la infraestructura tecnológica para brindar los servicios FEDE BANKING y FEDE MÓVIL, dentro de las condiciones del presente contrato, en cumplimiento a lo dispuesto en las Normas NRP-23 y NRP-32.
- c. Garantizar la continuidad del servicio salvo caso fortuito o fuerza mayor; asimismo, es responsable del funcionamiento adecuado de los sistemas tecnológicos y de atención al Cliente, que son requeridos para brindar los servicios FEDE BANKING y FEDE MÓVIL
- d. Garantizar la seguridad de la información personal y crediticia del Cliente, utilizando estándares especializados y herramientas tecnológicas que brinden seguridad y confidencialidad

- e. Atender consultas que el Cliente haga sobre el uso y operatividad de los servicios FEDE BANKING y FEDE MÓVIL; para lo cual el Cliente dispondrá del Call Center del SISTEMA FEDECRÉDITO al teléfono 2221-3333 las 24 horas, los 365 días del año, y por medio del correo electrónico información@fedecredito.com.sv, asimismo; se recibirán consultas de forma física en las agencias del Banco.
- f. Presentar al Cliente un resumen de la transacción que contenga: Número de la cuenta origen y destino, número del préstamo o tarjeta de crédito, monto de la transacción, nombre del colector, concepto, entre otros, según fuere aplicable; a fin de que el Cliente acepte, realice correcciones o cancele la transacción
- g. Mostrar un extracto de la transacción como confirmación que la operación ha sido exitosa, una vez ha sido aceptada la transacción por parte del cliente, para que éste la conserve, si así lo decide, quedando firme la operación en ese momento.
- h. Bloquear el usuario del Cliente para el uso del servicio FEDE MÓVIL en caso de notificación por parte de éste, ya sea de robo, hurto o extravío de su dispositivo móvil; en caso de no proceder al bloqueo del usuario del Cliente, la Caja (o el Banco) asumirá la responsabilidad de las operaciones efectuadas después de la notificación respectiva
- i. Mantener la confidencialidad de la identificación electrónica del Cliente, sus datos personales y las transacciones realizadas por medio de FEDE BANKING o FEDE MÓVIL.
- j. Contar con la plataforma informática que le permita brindar los servicios FEDE BANKING y FEDE MÓVIL.
- k. Solicitar al Cliente cambio de clave con una periodicidad de 180 días máximo, para seguridad de este, e igualmente en caso de que el Cliente lo considere necesario, éste podrá cambiar su clave las veces que lo solicite, de acuerdo con la política de seguridad de la Caja (o del Banco).
- l. Emitir estados de cuenta físicos o electrónicos de los saldos de las cuentas de ahorro corriente, a solitud del Cliente, los cuales servirán de prueba de las operaciones realizadas
- m. Mantener en el sitio web de FEDE BANKING información sobre la certificación de dicho sitio.
- n. Atender los reclamos por inconsistencias en las cuentas del Cliente, debiendo emitir la resolución respectiva en un plazo no mayor a 45 días hábiles posteriores a la fecha del reclamo, por medio de correo electrónico o llamada telefónica.
- o. Publicar en todo momento el contenido general del presente contrato; para su fácil acceso, consulta, impresión y descarga, antes y después de la transacción.
- p. Mantener en medios de almacenamiento de información, la documentación que contenga la documentación que prueba la identidad del cliente, la voluntad de contratar por parte del Cliente, las transacciones realizadas; de tal forma que La Caja (o el Banco) garantice la integridad y autenticidad de la información.
- q. Interrumpir la prestación del servicio o el acceso al contenido de FEDE BANKING o FEDE MÓVIL, en caso de que la autoridad judicial así lo ordene.

### **VIII. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE**

Son responsabilidades del Cliente las siguientes:

- a. Contratar la empresa de servicios de internet y telefonía celular de su preferencia, que le permitan acceder a los servicios de los canales electrónicos FEDE BANKING y FEDE MÓVIL
- b. Disponer de un dispositivo móvil y/o equipos electrónicos con los sistemas operativos exigibles, es decir, contar con equipos compatibles para acceder a los servicios de FEDE BANKING y FEDE MÓVIL, siendo los requisitos de software utilizar navegadores de internet con 128 bits de encriptación como mínimo, así como tener programa antivirus y contar con las versiones de sistema operativo que la Caja (Banco) informe al Cliente previamente; que le permitan visualizar sus cuentas, consultar saldos y realizar operaciones financieras
- c. Resguardar el nombre de usuario y contraseña, debiendo mantener la custodia y la confidencialidad de estas, no revelándolas a terceros, ni permitir que éstos las utilicen, siendo responsabilidad de éste tomar las medidas necesarias para su protección.
- d. Solicitar por medio de llamada telefónica al Call Center de FEDECRÉDITO, al número 2221-3333, el bloqueo temporal del acceso al servicio FEDE BANKING o FEDE MÓVIL cuando tuviere sospecha de fraude o pérdida de su usuario y contraseña de ingreso; por lo que la Caja (o el Banco) será responsable por las transacciones efectuadas durante el bloqueo temporal solicitado por el Cliente.

- e. Reportar a la Caja (o al Banco) cualquier irregularidad observada en el servicio FEDE BANKING o FEDE MÓVIL, así como el extravío, hurto o robo de su dispositivo móvil o electrónico; por medio de llamada telefónica al Call Center número 2221-3333, o personalmente en las oficinas centrales o agencias de la Caja (o del Banco), en horario de atención al público.
- f. Atender las instrucciones que reciba por parte de la Caja (o del Banco), sobre el uso de los canales electrónicos FEDE BANKING y FEDE MÓVIL
- g. Aceptar el límite de los montos máximos y del número de transacciones que la Caja (o el Banco) defina para la realización de las operaciones financieras, que se realicen a través de los canales electrónicos FEDE BANKING y FEDE MÓVIL, dichos límites se establecen con la finalidad de mitigar el riesgo de fraudes informáticos.
- h. Realizar el cambio de contraseña con una periodicidad de 180 días máximo, para seguridad de este, de acuerdo con la política de seguridad de la Caja (o del Banco)
- i. El Cliente será responsable de la realización de las operaciones financieras por medio de FEDE BANKING o FEDE MÓVIL, incluyendo los errores de digitación e instrucciones para realizarlas, salvo prueba en contrario
- j. Aplicar correctamente las instrucciones para acceder a los sistemas, así como ingresar correctamente los datos en el sistema para realizar transferencias de fondos entre cuentas propias o hacia cuentas de terceros, teniendo presente que es responsabilidad del Cliente decidir y corroborar en pantalla la cantidad de dinero y el titular de cuenta hacia quien realizará la transferencia y/o pago.
- k. Dar aviso por escrito o por medio electrónico a la Caja (o al Banco) de cualquier cambio de dirección postal o electrónica; en caso de omitir dicho aviso, se tendrán por válidas las notificaciones realizadas en la dirección indicada en los registros de la Caja (o del Banco)
- l. Descargar la aplicación y las actualizaciones de FEDE MÓVIL que se pongan a su disposición en el futuro, debiendo contar con acceso a internet y con el espacio suficiente en memoria del dispositivo móvil para almacenar la aplicación y sus actualizaciones
- m. Gestionar de forma personal a través de los medios que la Caja (o el Banco) ponga a su disposición, la asignación y creación de la contraseña de acceso y cualquier reinicio de contraseña que solicite
- n. Mantener actualizados ante la Caja (o el Banco) los datos básicos necesarios para el suministro del servicio, en especial el número móvil y la cuenta de correo electrónico.

## **IX. DERECHOS DEL CLIENTE**

Son derechos del Cliente los siguientes:

- a. Recibir de parte de la Caja (o del Banco) un correo electrónico o mensaje de texto en su dispositivo móvil, que contenga la clave de acceso para acceder al servicio FEDE BANKING o FEDE MÓVIL, respectivamente
- b. Recibir los servicios de FEDE BANKING y FEDE MÓVIL de forma continua, salvo caso fortuito o fuerza mayor; bajo una infraestructura tecnológica dotada de los suficientes mecanismos de seguridad
- c. A que su información personal y crediticia a que tuviere acceso la Caja (o el Banco) por medio de estos canales electrónicos, sea tratada con confidencialidad y seguridad, mediante estándares especializados para ello.
- d. Realizar consultas sobre la operatividad y uso de los servicios FEDE BANKING y FEDE MÓVIL por medio de llamada telefónica al Call Center número 2221-3333, o correo electrónico [información@fedecredito.com.sv](mailto:información@fedecredito.com.sv), asimismo, puede hacerlo personalmente en las oficinas centrales o agencias de la Caja (o El Banco), en horario de atención al público.
- e. Descargar y usar la aplicación FEDE MÓVIL, ya sea por medio de su plan de datos de internet contratado libremente o por medio de Wi-Fi.
- f. Recibir de parte de La Caja (o del Banco) un resumen de cada transacción previo a su aceptación, a fin de que el Cliente la acepte, realice correcciones o la cancele; la información a detallar en el resumen dependerá del tipo de transacción de que se trate.
- g. Recibir de parte de la Caja (o Banco) un extracto de la transacción como confirmación de la operación realizada, una vez ha sido aceptada por el cliente, para que éste la conserve, si así lo decide, quedando firme la operación de ese momento.

- h. A que su identificación electrónica, datos personales y las transacciones realizadas por medio de FEDE BANKING o FEDE MÓVIL, sean mantenidos en estricta confidencialidad por la Caja (o el Banco)
- i. Cambiar su clave las veces que lo considere necesario, para seguridad de este.
- j. Solicitar estados de cuenta electrónicos de los saldos de las cuentas de ahorro corriente, para probar el saldo de estas y las operaciones realizadas
- k. Tener acceso a información sobre la certificación del sitio web de FEDE BANKING.
- l. Presentar reclamos por inconsistencias o anomalías en sus cuentas, por medio del correo electrónico [información@fedecredito.com.sv](mailto:información@fedecredito.com.sv) o llamada telefónica al Call Center 2221-3333, disponibles para su atención las 24 horas del día, todos los días del año. Asimismo, puede hacerlo personalmente en las oficinas centrales o agencias de la Caja (o El Banco), en horario de atención al público.
- m. Disponer de fácil acceso a consultas, imprimir y descargar el presente contrato.

#### **X. DERECHOS DE LA CAJA (O DEL BANCO)**

La Caja (o El Banco) tiene derecho a:

- a. Solicitar al Cliente que resguarde el nombre de usuario y la contraseña registradas; pudiendo requerirle a éste que mantenga la custodia y la confidencialidad de las mismas, y no revelarlas a terceros
- b. Emitir al Cliente las instrucciones correspondientes sobre el uso de los canales electrónicos FEDE BANKING y FEDE MÓVIL
- c. Establecer el límite de los montos máximos y del número de transacciones diarias, para la realización de las operaciones financieras, que se realicen a través del servicio FEDE BANKING y FEDE MÓVIL
- d. Que el Cliente aplique correctamente las instrucciones para acceder a los sistemas, así como a exigir que éste ingrese correctamente los datos en el sistema para realizar transferencias de fondos entre cuentas propias o hacia cuentas de terceros.
- e. Recibir por parte del Cliente, aviso escrito o electrónico de cualquier cambio de dirección postal o electrónica y número de teléfono.
- f. Solicitar al Cliente que descargue la aplicación y las actualizaciones que se pongan a su disposición en el futuro, para el buen uso y funcionamiento de los sistemas
- g. Suspender y/o interrumpir los servicios en caso fortuito o fuerza mayor o cuando sea necesario actualizar los sistemas por mejoras a los mismos, a fin de garantizar la seguridad de las operaciones financieras que realice el Cliente.
- h. Ejercer los derechos de propiedad intelectual de FEDE MÓVIL y FEDE BANKING.

#### **XI. NOTIFICACIONES, MENSAJERÍA DE TEXTO Y CORREOS ELECTRÓNICOS.**

- a. La Caja (o 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 por los siguientes eventos: Por transacciones efectuadas por el Cliente en los canales electrónicos y/o en los medios que en un futuro implemente la Caja (o el Banco), por promociones lanzadas por la Caja (o el Banco) en cualquiera de sus productos, y por 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 literal a. inmediato anterior, podrá confirmar si la operación ha sido realizada a través de los diferentes canales electrónicos que la Caja (o el Banco) tenga a disposición del Cliente, en cualquiera de las agencias que la Caja (o el Banco) posee o llamada telefónica al Call Center 2221-3333.
- 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.

#### **XII. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE ANTE SITUACIONES DE FRAUDE**

Si se tratare de operaciones no reconocidas por el cliente, cargos no autorizados o fraude en sus productos financieros, el Cliente deberá: a) Cuestionar las transacciones cargadas a sus productos financieros por medio

de los canales FEDE BANKING o FEDE MÓVIL, en un plazo no mayor de noventa días después de la fecha de corte de la tarjeta de crédito o de ocurrida la transacción en el caso de otros productos financieros; detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo; el reclamo podrá ser presentado en las oficinas o agencias de la Caja (o del Banco), o en su caso, el reclamo podrá presentarse por medio de llamada telefónica al número 2221-3333; b) Presentar denuncia sobre las operaciones no reconocidas ante las autoridades gubernamentales pertinentes y la Caja (o el Banco) se comprometen a brindar la información que éstas requieran por los medios y formas establecidas, siempre y cuando dicha información exista en la base de datos relacionada a los servicios mencionados en este documento y que esté bajo la administración y control de la Caja (o el Banco); c) Mantener actualizada su información personal proporcionada a la Caja (o al Banco), incluyendo su correo electrónico y número telefónico, a efecto de recibir las notificaciones o alertas asociadas a las operaciones realizadas a través de los canales digitales.

### **XIII. RESPONSABILIDADES DE LA CAJA (O DEL BANCO) ANTE SITUACIONES DE FRAUDE**

Si la Caja (o el Banco) recibiere un reclamo por parte del Cliente por operaciones que éste no reconociere, cargos no autorizados o fraude en sus productos financieros, la Caja (o el Banco) deberá: a) Otorgar un comprobante con la firma y nombre de la persona que recibe el escrito antes dicho, si el reclamo fuere presentado en las oficinas o agencias de la Caja (o del Banco), debiendo asignar un número de reclamo, dejando constancia del día y hora de recepción, sin costo alguno; o en su caso, el reclamo podrá recibirse por medio de llamada telefónica al número 2221-3333; b) La Caja (o el Banco) deberá investigar e informar por escrito o por medio correo electrónico la resolución correspondiente, ya sea revirtiendo la operación correspondiente, o explicando claramente la exactitud del estado de cuenta, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen tal situación; debiendo informar por escrito la Caja (o el Banco), la resolución correspondiente para el caso de operaciones con tarjeta de crédito, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la recepción del reclamo y para el caso de operaciones relativas a la cuenta de ahorro, dentro del plazo de cuarenta y cinco días hábiles. El plazo de corrección se ampliará a ciento veinte días hábiles para las operaciones realizadas en el exterior; si la Caja (o el Banco) no emitiera resolución del reclamo dentro del plazo antes señalado para el caso de las operaciones con tarjeta de crédito, se considerará que ésta ha resuelto a favor del Cliente y procederá a revertir la transacción en un plazo no mayor a diez días contados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo para resolverlo; c) Notificar en forma inmediata al Cliente las alertas asociadas a las operaciones realizadas a través de los canales digitales, en forma oportuna y automática, a través de correo electrónico, por lo que será responsabilidad del Cliente mantener actualizada su información personal; la mencionada notificación incluirá como mínimo la fecha y hora de la transacción, monto, número de referencia de la transacción, nombre y número de teléfono de la Caja (o el Banco), canal utilizado, tipo de producto y operación, entre otros; d) Asegurar al Cliente que los medios facilitados por la Caja (o el Banco), le permitan acceder a opciones a reportar, de forma expedita, las presuntas transacciones u operaciones fraudulentas o no reconocidas y obtener asistencia a su reclamo.

### **XIV. GEOLOCALIZACIÓN.**

La Caja (o El Banco) pondrá a disposición del cliente servicios que utilizan la Geolocalización como medio para brindar la opción que le permita ubicar todos los puntos de servicio de la Caja (o del Banco) en un mapa satelital, incluyendo la dirección exacta. Esta opción de geolocalización implica que el Cliente posea tecnología GPS activada en sus dispositivos móviles y plan de datos contratado con la compañía de telefonía de su preferencia o en su defecto utilización de conexión Wi-Fi.

A través de este servicio el Cliente podrá geolocalizar sucursales, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios, otros puntos de pago y cualquier alternativa que la Caja (o el Banco) pueda en el futuro implementar.

La Caja (o El Banco) podrá proporcionar a través del servicio de Geolocalización, 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, la Caja (o el Banco) podrá recoger, utilizar, transmitir, tratar y almacenar los datos geográficos relativos al Cliente y la localización geográfica de su dispositivo.

El Cliente acepta y presta su consentimiento para que la Caja (o el Banco) lleve a cabo dichas actividades de recopilación, utilización, transmisión, tratamiento y almacenamiento de tales datos geográficos para prestar y mejorar tales características o servicios.

#### **XV. PLAZO.**

El plazo del presente contrato será por tiempo indeterminado, sin perjuicio de darlo por terminado en cualquier momento, previa notificación con al menos treinta días de anticipación, ya sea por medios electrónicos o por escrito.

#### **XVI. COMISIONES POR LOS SERVICIOS**

El Cliente en este acto declara y acepta que lee, conoce y comprende el pago de las comisiones que deberá pagar por la prestación de los servicios de los canales electrónicos FEDE BANKING y FEDE MÓVIL, que se detallan en el Anexo 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

**XVII. OTROS MEDIOS.** En el futuro la Caja (o 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 la Caja (o el Banco) considere oportuna para su utilización en los presentes servicios. En tal caso, la Caja (o el Banco) comunicará inmediatamente al Cliente la implementación de otros medios de acceso y/o autenticación, para lo cual oportunamente la Caja (Banco) brindará las explicaciones necesarias al Cliente para que éste la acepte o no. En caso de que el Cliente no aceptare los otros medios de acceso y/o autenticación propuestos por la Caja (o el Banco), éste podrá dar por caducado el presente contrato, salvo que el Cliente exprese por escrito que asume el riesgo por la no aceptación de los otros medios de acceso y/o autenticación propuestos u otro medio que la Caja (Banco) estime conveniente.

**XVIII. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** En caso de que la Caja (o el Banco) o cualquier autoridad judicial o administrativa, detectare que el Cliente ha utilizado los servicios objeto de este contrato, contraviniendo lo dispuesto en las cláusulas aquí contenidas y/o transgrediendo las demás leyes, reglamentos, instructivos que regulan las operaciones financieras, la Caja (o el Banco) podrá suspender los servicios o restringirlos unilateralmente sin ninguna responsabilidad de su parte, lo cual será informado al Cliente.

**XIX. CUSTODIA DE REGISTROS.** Los sistemas electrónicos de la Caja (o del Banco) grabarán las instrucciones realizadas por el Cliente a través de los servicios FEDE BANKING y FEDE MÓVIL; dichos registros serán resguardados en bases de datos, por el término de quince años, de conformidad a la ley; pudiendo el Cliente solicitar los registros indicando el tipo y la fecha de la transacción.

**XX. CAUSALES DE TERMINACIÓN.** El Cliente podrá dar por de baja los servicios de FEDE BANKING y FEDE MOVIL en cualquier momento, para lo cual puede visitar cualquiera de las agencias de la Entidad donde obtuvo el servicio.

**XXI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las partes acuerdan que toda controversia, diferencia o disputa que surja entre ambas partes, con relación al cumplimiento, ejecución, interpretación o terminación de este contrato, en primera instancia se tratará de resolver de forma directa y amigable en un plazo de treinta días. En caso de que en el término señalado las partes no hayan dirimido sus diferencias, la controversia será sometida a los procedimientos establecidos en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la República de El Salvador; para lo cual designarán un árbitro y señalan como sede del arbitraje el Centro de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.



**XXII. DECLARACIÓN.** El Cliente declara expresamente que solicitó el servicio de Banca por Internet y/o Banca Móvil y que la Caja (o el Banco) le ha explicado en forma clara, amplia, detallada y satisfactoria, las implicaciones del presente contrato previo a su suscripción; o en su defecto el Cliente realizó el proceso de Afiliación en línea por medio del sitio web (Autoafiliación) y declara haber leído en su totalidad el contenido del presente contrato y sus implicaciones, y por ello las acepta en el momento que seleccione en pantalla la casilla de "Acepto Términos y Condiciones", liberando de toda responsabilidad a la Caja (o al Banco) por el uso incorrecto que dé a dichos servicios.

**XXIII. USO DE CONTRASEÑA.** El uso de la contraseña, en sustitución de la firma autógrafa producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y tendrá el mismo valor probatorio.

**XXIV. ACEPTACIÓN.** Previo a la suscripción del presente contrato, el Cliente declara que ha leído, conoce y acepta los efectos legales del presente contrato, en fe de lo cual las partes firmamos el presente documento en dos ejemplares de idéntico tenor, en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

---

**REPRESENTANTE ENTIDAD**  
NOMBRE REPRESENTANTE:

No. DOCUMENTO:

---

**CLIENTE**  
NOMBRE CLIENTE:

No. DOCUMENTO:

**ANEXO 1: COMISIONES DEL SERVICIO FEDE BANKING Y SERVICIO FEDE MÓVIL****COMISIONES DEL SERVICIO FEDE BANKING**

<b>OPERACIONES FEDE BANKING *</b>	<b>COMISIÓN A COBRAR</b>
Servicios financieros de banca por internet (Transferencias, pagos y consultas)	SIN COMISIÓN
Pago de planilla por internet	SIN COMISIÓN
Pago de proveedores por internet	SIN COMISIÓN

**COMISIONES DEL SERVICIO FEDE MÓVIL**

<b>OPERACIONES FEDE MÓVIL *</b>	<b>DE LA ENTIDAD SOCIA A SUS SOCIOS Y CLIENTES</b>
Transferencias entre cuentas de ahorro propias o de terceros en la misma Entidad Socia o cualquier otra Entidad Socia.	SIN COMISIÓN
Pago de préstamo en la misma Entidad Socia o cualquier otra Entidad Socia, con cargo a la cuenta de ahorro.	SIN COMISIÓN
Pago de crédito popular en la misma Entidad Socia o cualquier otra Entidad Socia, con cargo a la cuenta de ahorro.	SIN COMISIÓN
Pago de tarjeta de crédito en la misma Entidad Socia o cualquier otra Entidad Socia, con cargo a la cuenta de ahorro.	SIN COMISIÓN
Servicio de colecturía con cargo a la cuenta de ahorro o cargo a la tarjeta de crédito.	SIN COMISIÓN
Transferencia de FEDEPUNTOS a Cuenta de Ahorros.	SIN COMISIÓN
Recarga de tiempo aire de teléfonos celulares con cargo a la cuenta de ahorro o tarjeta de crédito.	SIN COMISIÓN
Envío de alertas y notificaciones por medio de mensajes SMS.	SIN COMISIÓN
Consulta de saldo de: depósito de ahorro, ahorro programado, depósitos a plazo, préstamos, crédito popular, tarjeta de crédito, FEDEPUNTOS. Asimismo, consultas de ayuda al cliente.	SIN COMISIÓN

\* A los valores de las comisiones por los servicios indicados anteriormente, se les adicionará IVA.

\_\_\_\_\_  
**REPRESENTANTE ENTIDAD**  
NOMBRE REPRESENTANTE:

No. DOCUMENTO:

\_\_\_\_\_  
**CLIENTE**  
NOMBRE CLIENTE:

No. DOCUMENTO: