



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

No. BCF-DAJ-10832

Antiguo Cuscatlán, 3 de mayo de 2023

Señor
Ramiro José Ortiz Mayorga
Presidente
Banco Promérica, S.A.
Presente.

Señor Presidente:

Nos referimos a la carta recibida en esta Superintendencia en fecha 20 de abril de 2023, suscrita por el Apoderado General Judicial y Extrajudicial de ese Banco, Licenciado Enrique Ulises Flores Navarro, mediante la cual en virtud a nota DAJ-AL-9381, de fecha 17 de abril pasado, remitió en físico y a la dirección electrónica depositodecontratos@ssf.gob.sv el modelo denominado: **Contrato de Cuenta de Ahorro con Requisitos Simplificados**, correspondiente al trámite de depósito que esa Entidad efectúa en virtud de los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor, y 32 de su Reglamento.

Sobre el particular, posterior a la revisión del modelo en referencia efectuada por esta Superintendencia en conjunto con la Defensoría del Consumidor, le comunicamos que se tienen por subsanadas las observaciones comunicadas a dicha Entidad, teniéndose por depositado el referido modelo de contrato, cuyas copias de la versión final les adjuntamos, con el sello y fecha de depósito en esta Superintendencia.

Reiteramos que para contribuir a la claridad, transparencia y comunicación al público usuario de las operaciones ofrecidas por esa Entidad, es preciso que en dicho documento figure una leyenda que indique la fecha de su depósito en esta Superintendencia; asimismo, les manifestamos que en caso de modificación a la Ley, normativa aplicable o por requerimiento de esta Superintendencia relacionada con la improcedencia en el cobro de comisiones, recargos o cobros por cuenta de terceros, dicho modelo deberá ser sometido nuevamente a revisión de este Organismo Supervisor para su respectiva verificación y posterior depósito.

Atentamente,

Por delegación del Superintendente, Resolución No. 27/2021 del 1 de octubre de 2021.

Guillermo Arnoldo Rivas López
Intendente de Bancos y Conglomerados



C.C.: Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta, Presidente de la Defensoría del Consumidor

CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO CON REQUISITOS SIMPLIFICADOS

ESTE BANCO ESTA AUTORIZADO POR
LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO PARA CAPTAR FONDOS DEL PÚBLICO

Contrato. XXXXXX

CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO CON REQUISITOS SIMPLIFICADOS

No. de Cuenta: XXXXXXXXXXXXXXXX

Tipo de Producto: Cuenta de Ahorro con Requisitos Simplificados

Número de CIF: XXXXXXXXXXXXXXXX

Lugar y fecha: _____

BANCO PROMERICA, S.A. INSTITUCIÓN BANCARIA CON DOMICILIO EN SANTA TECLA, en adelante EL BANCO Y

Nombre _____ Edad _____ Nacionalidad _____ Numero DOC _____ TIPO _____ Fecha Exp. R _____

con domicilio en _____ de profesión u oficio _____, en adelante el "DEPOSITANTE", expresamente manifestamos que hemos convenido en celebrar el presente Contrato de Cuenta de Ahorro con Requisitos Simplificados, también conocida como Cuenta Simplificada, que se registrará por las disposiciones legales contenidas en la Ley de Bancos, Código de Comercio, Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, leyes aplicables y normas emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador y especialmente por las cláusulas que aparecen en este contrato.

1. OBJETO DEL CONTRATO, MANEJO Y USO EXCLUSIVO DE LA CUENTA POR MEDIOS ELECTRONICOS

- a) El Banco y el DEPOSITANTE otorgan el presente contrato de Cuenta Simplificada de plazo indefinido, para uso exclusivo por medios electrónicos según lo establece el artículo 20 en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, que tiene por objeto que el Banco pueda recibir cantidades de dinero en beneficio del depositante en la cuenta que se apertura a partir de la aceptación del presente contrato, para tales efectos el Banco podrá aceptar depósitos a favor del DEPOSITANTE en cualquiera de sus Agencias en dólares de los Estados Unidos de América, cheques propios y de otros bancos del país, giros en la misma moneda a cargo de otros Bancos establecidos en la República de El Salvador o de Bancos del exterior, transferencias locales o internacionales y remesas familiares. Adicionalmente, con la Cuenta Simplificada, el DEPOSITANTE podrá realizar depósitos y retirios en cualquiera de los canales electrónicos del Banco: Banca Móvil, Promerica en Línea, Cajeros automáticos, ATM Full, Kioskos electrónicos y cualquier otro canal que el Banco ponga a disposición. Según lo establece el artículo 20-A de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, se establece que no puede haber más de un titular en la cuenta simplificada y que solo se podrá tener una cuenta simplificada en el Banco.
- b) Los registros de los movimientos de la cuenta podrán ser consultados: i) de forma electrónica a través de los canales de Banca Móvil, Promerica en Línea o cualquier otro canal que el Banco ponga a disposición del DEPOSITANTE o ii) en agencia.
- c) El DEPOSITANTE podrá hacer uso del servicio de retiro de dinero efectivo sin tarjeta en cajeros automáticos del Banco, aceptando previamente las condiciones de uso respectivas, lo cual incluye, pero no se limita al uso de Token u otros medios disponibles, presenciales o electrónicos, que el Banco ponga a disposición del cliente según la tecnología lo permita.

2. LÍMITES

Por su regulación, la Cuenta Simplificada está sujeta a los límites de saldo y transacciones que serán determinados por el Banco Central de Reserva de El Salvador por medio de su Comité de Normas.

3. OBLIGACIONES DEL BANCO. INTERESES

El Banco reconocerá al DEPOSITANTE, de acuerdo con las normas establecidas, una tasa de interés anual sobre saldos diarios, es decir, los días efectivamente transcurridos con base al año calendario, los cuales se abonarán y capitalizarán trimestralmente a la cuenta por lo menos al final de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año, así como en la fecha de clausura de la cuenta. A la fecha, la tasa de interés es del _____ % anual. Las cantidades depositadas en Cuenta Simplificada devengarán interés a partir del día de recepción hasta el día hábil anterior a la fecha de retiro o cancelación de éstas. El Banco también queda obligado a guardar confidencialidad respecto de los depósitos efectuados, la devolución de los fondos recibidos en depósito y en general, en virtud de este contrato, asume todas las obligaciones indicadas en la cláusula 7 del presente contrato.

El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.

CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO CON REQUISITOS SIMPLIFICADOS

DEPOSITADO

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero

Fecha: 03 MAYO 2023

4. DERECHOS DEL BANCO. COMISIONES Y RECARGOS

El DEPOSITANTE podrá realizar sin costo cinco retiros de efectivo en cajeros automáticos propios al mes, a partir del sexto tendrá una comisión de \$ _____ más IVA por retiro, de acuerdo con la publicación de comisiones, cargos y recargos del Banco en los medios indicados en la cláusula siguiente.

5. VARIABILIDAD EN TASAS, COMISIONES Y RECARGOS

Las tasas de interés, comisiones y demás recargos que el Banco aplique conforme lo establecido en este contrato a los depósitos en Cuenta de Ahorro con Requisitos Simplificados se darán a conocer al público mensualmente o cuando sean modificadas mediante publicaciones en dos periódicos de circulación nacional, según art. 64 de la Ley de Bancos; así también, el Banco se obliga a exhibirlas en carteleras instaladas en sus agencias pudiendo además utilizar cualquier otro medio de comunicación masiva.

6. MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA

- a) Para efectos de la apertura de la cuenta simplificada por canales o medios electrónicos o digitales, el DEPOSITANTE proporcionará su información personal, así como sus documentos de identificación mediante una entrevista realizada a través de su dispositivo móvil, o cualquier otro canal que el Banco ponga a disposición para la apertura de la Cuenta Simplificada; durante el proceso de creación de la cuenta, el Banco podrá utilizar métodos biométricos y pruebas de vida para validar la información proporcionada.
- b) Una vez creada la cuenta, el DEPOSITANTE podrá, a través de medios electrónicos, autorizar transacciones, usando como método de identificación su usuario y contraseña, huellas dactilares, o cualquier mecanismo que en su futuro ponga el Banco a disposición para ello
- c) Es entendido y aceptado por parte del cliente que su usuario y contraseña de seguridad y sus usos posteriores, será el mensaje de datos que constituye para todos los efectos legales su firma electrónica, por lo tanto surte los efectos de una firma autógrafa, conforme lo indicado en el literal L del Art. 56 en la Ley de Bancos, que en lo pertinente indica: "el uso de los medios de identificación que se establezca conforme a los previsto en este literal, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que los que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio", en consecuencia, la constancia emitida a partir de los registros electrónicos de EL BANCO, será 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 la cuenta bancaria del DEPOSITANTE el valor de esos comprobantes.

7. DEPÓSITOS CON REQUISITOS SIMPLIFICADOS CONTRATADOS EN AGENCIA Y CORRESPONSALES

Cuando la apertura de la cuenta se realice de forma presencial en agencias o corresponsales financieros, la cuenta se creará en los sistemas después de haberse firmado el contrato de adhesión respectivo, siguiendo los procedimientos para una cuenta de ahorros sin requisitos simplificados, en lo que sea aplicable a la naturaleza y características de la cuenta con requisitos simplificados y le será entregada una copia física del contrato.

8. DERECHOS DEL DEPOSITANTE

Constituyen derechos del DEPOSITANTE los siguientes:

- a) La recepción, custodia y posterior devolución de los fondos en los términos indicados en el presente contrato.
- b) Que pueda acceder a la información de su cuenta por medio de los sistemas que el Banco ponga a disposición del Depositante.
- c) Que se proteja la información de los depósitos y captaciones bajo secreto bancario.
- d) Que se pongan a su disposición los medios necesarios para presentar reclamos y avisos de conformidad con el presente contrato.
- e) Que se le cobren sólo las comisiones aprobadas, publicadas y contratadas legalmente.
- f) Que pueda cambiar su clave de acceso las veces que desee.
- g) Que se le bloquee total o parcialmente la cuenta para restringir el acceso de la misma por medio del dispositivo utilizado para transaccionar con la cuenta correspondiente, en caso de Robo, Hurto, Pérdida o Extravío del dispositivo móvil en el que maneja su cuenta; en este caso, el Banco otorgará un número

El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento. Página 2

CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO CON REQUISITOS SIMPLIFICADOS

de gestión que identifique el bloqueo respectivo. La cuenta simplificada permanecerá inhabilitada para el DEPOSITANTE, salvo aquellas que sean bloqueadas parcialmente, en las cuales el DEPOSITANTE únicamente podrá realizar depósitos por medio de los canales que el Banco ponga a disposición para ello, y en caso de solicitar levantar el bloqueo parcial, el DEPOSITANTE deberá acercarse a una de las agencias del Banco para realizar el trámite.

DEPOSITADO

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero

Fecha: 03 MAYO 2023

9. OBLIGACIONES DEL DEPOSITANTE

Constituyen obligaciones del DEPOSITANTE las siguientes:

- Mantener actualizada su información de perfil de cliente notificando al Banco los cambios en la misma y a atender las solicitudes de actualización que el Banco realice.
- Pagar las comisiones o recargos que se generan a partir de los servicios utilizados en los términos mencionados en la cláusula 5 del presente contrato, Las comisiones y recargos vigentes podrán consultarse en la página Web del Banco en el portal "TASAS Y COMISIONES, Cuentas de Ahorro".
- Comprometerse a la custodia, confidencialidad, buen uso y manejo del nombre de usuario y de la contraseña de seguridad; la divulgación de esa información a terceras personas, será de total responsabilidad del DEPOSITANTE; por lo tanto es entendido que cualquier información o transacción efectuada haciendo uso del usuario y contraseña de seguridad se entienden autorizadas, efectuadas o consentidas de manera pura y simple por el DEPOSITANTE, siendo de total responsabilidad de éste último todos los usos efectuados con esos mecanismos de seguridad
- Con el objetivo de reforzar la seguridad en favor del Depositante, este último deberá cambiar su clave de acceso periódicamente.
- Reconocer como plena prueba de las operaciones que realice a través de los canales electrónicos, los recibos y comprobantes del Banco o de la redes de terminales en punto de ventas o cajeros automáticos que contengan los datos de sus transacciones, las cantidades registradas que sean objeto de tales operaciones, así como también los registros electrónicos internos del Banco, almacenados en sus sistemas y equipos de almacenamiento, que registren los datos del cliente y las cantidades originadas por las operaciones y por consiguiente, los estados de cuenta y los saldos que certifique el Banco, con base en dicha información y para estos efectos.
- Cuando la apertura de la cuenta se realice por canales o medios electrónicos o digitales, y siempre que se realicen operaciones por esos medios, ser responsable del cuidado y custodia del dispositivo por medio del cual efectúe transacciones en la cuenta de ahorros que ahora se contrata, así como por toda transacción realizada haciendo uso de los medios de identificación acordados y definidos entre las partes, previa aceptación por medio de su firma o por medio de aceptaciones electrónicas cuando estas apliquen. Siempre y cuando no haya habido dolo o culpa del personal del Banco, este último no será responsable por transacciones originadas por uso indebido del servicio, actos de negligencia por parte del DEPOSITANTE mal uso de ésta por parte del cliente o terceros que hayan tenido acceso a la cuenta por responsabilidad del DEPOSITANTE o transacciones fraudulentas efectuadas previamente al aviso de bloqueo por parte del cliente.
- En caso de Robo, Hurto, Pérdida o Extravío del dispositivo móvil usado por el DEPOSITANTE para realizar sus transacciones en la Cuenta Simplificada, el cliente se obliga a dar aviso de inmediato en cuanto tenga conocimiento del suceso, vía telefónica o por escrito por los medios indicados en la cláusula 15 del presente, así como aquellos que el Banco ponga a su disposición en el futuro.

10. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS

El DEPOSITANTE podrá designar uno o varios beneficiarios, indicando la distribución porcentual a cada uno de ellos. En caso de fallecimiento el saldo total junto con los intereses generados a la fecha de la cuenta será entregado a él o los beneficiarios según lo establecido en la Ley de Bancos en el artículo 56, literal H; en caso de que no se hiciera la distribución porcentual, se entenderá que la distribución será por partes iguales. En caso de no tener beneficiarios, se procederá como disponga la ley vigente.

BENEFICIARIOS

Nombre	Porcentaje	Dirección y Teléfono
1. _____	_____ %	_____
2. _____	_____ %	_____

El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento. Página 3

CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO CON REQUISITOS SIMPLIFICADOS

3. _____ % _____
4. _____ % _____
5. _____ % _____
6. _____ % _____

11. RESGUARDO DE INFORMACIÓN

El DEPOSITANTE declara darse por enterado que el sistema electrónico que se usa para proveer los servicios objeto del presente contrato, graba las transacciones y operaciones que el DEPOSITANTE realiza, información que es resguardadas en una base de datos, por el término mínimo de 10 años que indica el Artículo 451 del Código de Comercio, con lo cual el DEPOSITANTE declara estar de acuerdo y, en caso de requerirlos podrá solicitarlos indicando tipo y fecha de la transacción.

12. GARANTÍA DE DEPÓSITOS

El presente depósito SI es elegible para la determinación de la garantía de depósitos otorgada por el Instituto de Garantía de Depósitos, de conformidad a lo establecido en los artículos 156, 167, 168, 173 y 173-A de la ley de Bancos.

13. INACTIVIDAD DE CUENTA Y PRESCRIPCIÓN DE SALDOS

Las Cuenta Simplificada que no registre movimiento o transacciones por parte del DEPOSITANTE en un periodo de _____ meses consecutivos serán Inactivadas y para su reactivación será necesaria solicitud escrita por parte del DEPOSITANTE, así como se solicitará actualizar la información o documentos que el Banco requiera.

Se tendrán por prescritos y pasarán a favor del Estado, los saldos a cargo del Banco y a favor del público proveniente de depósitos de ahorro en Cuentas Simplificadas, que hubieren cumplido cinco años de permanecer inactivas, de conformidad a lo establecido en el artículo 20-B inciso segundo, de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera. Para evitar la prescripción, el Banco utilizará medios análogos a los usados para otras operaciones pasivas bancarias conforme el Art. 20-B inciso segundo, de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

14. TERMINACIÓN DE CONTRATO

- a) Las partes entienden y aceptan que el Banco tiene total capacidad de restringir o suspender temporal o definitivamente, los servicios amparados en el presente instrumento si se determina o se sospecha su uso por parte del DEPOSITANTE en contravención a la Ley de Bancos, o la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y demás marcos regulatorios relacionados en esta materia, así como las normas y reglamentos establecidos para regular las operaciones financieras, si se llegare a determinar que los documentos utilizados para su apertura eran falsos e inclusive los casos en que el uso inapropiado de los servicios contratados pueda generar riesgos de cualquier naturaleza en contra del Banco o el caso que el DEPOSITANTE no cumpla con los requerimientos necesarios para que el Banco tenga una plena identificación y "conocimiento del cliente" o documente el origen de los fondos depositados o cualquier otra operación cuando el Banco se lo requiera.
- b) Por otra parte, si la Cuenta Simplificada amparada en este contrato se encontrase inactiva con saldo cero por un periodo de al menos 1 meses, será cerrada de forma automática conforme a los procesos operativos del Banco, efectuando un aviso al cliente por cualquier medio disponible.
- c) Asimismo, el Cliente tiene el derecho de cancelar el producto cuando lo solicite, y para ello, debe visitar una Agencia del Banco y presentar solicitud escrita para concluir el trámite.
- d) El DEPOSITANTE se da por enterado y acepta que el Banco podrá dar por terminado este contrato mediante aviso dado al depositante, quedando el saldo a disposición de este último, según lo establecido en el artículo 1,221 relacionado con el artículo 1,195 ambos del Código de Comercio, todo de manera unilateral y sin responsabilidad de parte del Banco. Así mismo, en ningún caso el Banco será responsable por daños directos, indirectos, colaterales, incidentales o consecuentes incluso por ganancias o ahorros perdidos o cualquier otro daño directo o indirecto ocurrido a consecuencia del uso indebido o inadecuado de los servicios amparados por este contrato.

15. DISPOSICIONES GENERALES

- a) EL BANCO se reserva el derecho de aprobar la afiliación y/o dar por finalizado este contrato, cuando el DEPOSITANTE no reúna los requisitos establecidos por la institución financiera o por circunstancias

El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento. Página 4

DEPOSITADO

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **03 MAYO 2023**

CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO CON REQUISITOS SIMPLIFICADOS

DEPOSITADO

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **03 MAYO 2023**

sobrevinientes, tales como: clientes de alto riesgo, detección de operaciones sospechosas de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo o estar vinculado o relacionado directa o indirectamente con los delitos generadores de lavado de activos, fraude electrónico y otras consideraciones que El Banco establezca a su juicio.

- b) El Banco se reserva el derecho de no pagar fondos depositados por medio de cheques a cargo de otros Bancos, mientras estén en curso de compensación.
- c) El DEPOSITANTE reconoce y acepta que el Banco no será responsable si se viere impedido para prestar servicios indicados en el presente contrato en caso fortuito o de fuerza mayor que superen sus planes de contingencia, y queda así mismo exonerado de la responsabilidad de no procesar aquellas transacciones incompletas o incorrectas por la falta de fondos disponibles en cuenta o por problemas ocurridos en la transmisión de datos por fallas en el suministro eléctrico, de comunicación o de uso incorrecto del software o las claves de seguridad. El Banco, 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, ya sea que procedan o no de los servicios objeto del presente contrato, de la información adquirida o accedida por o a través del servicio que ahora se contrata, de virus informáticos, de fallos operativos, de interrupciones en el servicio o transmisión o fallos en la línea.

16. Para los efectos judiciales de este contrato las partes acuerdan que cada una será demandada ante los tribunales que resulten competentes de conformidad con el domicilio de la parte demandada, o en caso del Depositante se acuerda que será demandado en el domicilio de _____; sin perjuicio de los avisos o denuncias que correspondan a las autoridades competentes, lo cual incluye, pero no se limita a la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República a esta última.

17. ATENCIÓN AL CLIENTE. PRESENTACION DE RECLAMOS.

Ante cualquier reclamo por operaciones efectuadas con las que el DEPOSITANTE no esté de acuerdo, deberá comunicarse al Banco lo antes posible; si no hubiese ninguna impugnación, se presumirá la aceptación de todos los movimientos y de los saldos, sin lugar a reclamos posteriores por parte del DEPOSITANTE. El plazo para recibir reclamos es de **quince días** calendario, contados a partir de la fecha en que se realice la transacción en cuestión, salvo aquellas transacciones efectuadas a través de cajeros automáticos o terminales en punto de ventas conocidos como POS, en cuyo caso el cliente podrá presentar reclamos de cargos mal aplicados, con una antigüedad que no exceda de seis meses contados a partir de la fecha en la cual se realizó la transacción. Para la recepción de los reclamos, el Banco se rige por sus Políticas de Protección al Consumidor de conformidad con el art 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y pone a disposición del cliente cualquier Agencia del Banco o por medio del teléfono 2513-5000. Agotado el procedimiento regulado en la política sin que se hubiere llegado a una solución, se estará a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, especialmente en cuanto a los Medios Alternos de Solución de conflictos establecidos en dicha ley.

Firmado electrónicamente por:

Firmado físicamente por:

Documento de Identidad: _____

Fecha y Hora: _____

Dirección: _____

Por el Banco

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

Depositante

Documento de Identidad: _____

Fecha y Hora: _____

Dirección: _____

Depositante

El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento. Página 5