



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO



No. SABAO-DT- 12433

La Libertad Este, 20 de mayo de 2024.

Asunto: Depósito de "Contrato de Servicio de Tarjeta de Débito Promerica o Medio Tecnológico Equivalente (MTE)" y Anexo.

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

Señor Presidente:

Nos referimos a carta de fecha 26 de abril de 2024, recibida en esta Superintendencia en esa misma fecha, suscrita por el Apoderado Especial Judicial y Extrajudicial de ese Banco, mediante la cual nos remitió, en físico y a la dirección electrónica depositodecontratos@ssf.gov.sv los modelos de contratos denominados: "Contrato de Servicio de Tarjeta de Débito Promerica o Medio Tecnológico Equivalente (MTE) y "Anexo: Plan de Protección Promerica contra Fraude, Robo o Extravío", 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 de los modelos en referencia efectuada por esta Superintendencia en conjunto con la Defensoría del Consumidor, le comunicamos que los mismos se tienen por depositados, 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 dichos documentos 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 necesidad de cambios al contenido del referido modelo o anexos, deberán ser sometidos nuevamente a revisión de este Organismo Supervisor, para su respectiva verificación y posterior depósito.

Atentamente,



Daysi Elizabeth Mineda Villamil.
**Superintendente Adjunta de Bancos, Aseguradoras y
Otras Entidades Financieras.**

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

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024



CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE)

--No. _____

Cuenta de ahorro corriente Número: _____

Número de CIF: _____

Correo electrónico: _____

Lugar y fecha: _____

Banco Promerica, Sociedad Anónima, Institución Bancaria con domicilio en Santa Tecla, a quien en adelante se le denominará "El Banco" y por otra parte (el) (la) (señor) (señora) _____ mayor de edad, del domicilio de _____, con Documento Único de Identidad (Carnet de Residente o Pasaporte) número _____, a quien en adelante se denominará el "Tarjetahabiente", celebramos el presente "Contrato de Servicio de Tarjeta de Débito Promerica o medio tecnológico equivalentes (MTE)" que estará regido por las cláusulas siguientes:

I. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de Tarjeta de Débito o medio tecnológico equivalentes (MTE), para la administración de la cuenta corriente y/o de ahorro antes indicada, que el Tarjetahabiente ha suscrito con el Banco, mediante el uso de equipos y sistemas automatizados de conformidad con lo estipulado en el artículo 56, literal "L" de la Ley de Bancos. El servicio comprende la utilización de la red de cajeros automáticos (ATM) y puntos de venta (POS), para retiros en efectivo o pago en establecimientos nacionales e internacionales, así como a cualquier otra red a la que el Banco se encuentre afiliado o se afilie en el futuro, lo cual deberá ser comunicado al Tarjetahabiente.

La contratación del producto puede iniciarse en agencias, por medios telefónicos, con equipos de ventas, o por medios digitales. Los medios digitales pueden ser por medio de la banca en línea o la banca móvil o cualquier otro medio que el banco defina en su oportunidad. Para el medio digital, se ha puesto a la disposición del acreditado un proceso que le permite auto servirse y al efecto se solicita al cliente ingresar la información mínima necesaria para realizar un análisis de otorgamiento de tarjeta débito, se oferta al cliente de acuerdo con el resultado del análisis y si este acepta, se generan los documentos y la emisión del producto contratado

II. PRODUCTO ASOCIADO

Este contrato y otras solicitudes posteriores de cambio o modificación quedan incorporados y forman parte integral de los contratos de cuenta corriente y/o ahorros que el Tarjetahabiente ha suscrito con el Banco y que se encuentra detallada en la solicitud de Tarjeta de Débito medios tecnológicos equivalentes (MTE).

III. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Banco entrega en este acto al Tarjetahabiente una tarjeta plástica o de forma simultánea o alternativa, un medio tecnológico equivalente tal y como se define más adelante. Las Tarjetas de Débito "Promerica" funcionarán bajo la marca VISA, sin perjuicio de otras denominaciones o marcas que el en futuro pueda poner el Banco a disposición del tarjetahabiente. El uso de la tarjeta será personal e intransferible y gozará de todas las atribuciones mientras la cuenta asociada se encuentre activa; por lo tanto, el Tarjetahabiente será el único responsable de su custodia y utilización.

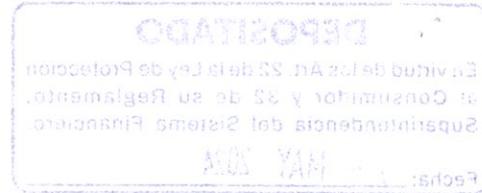
Para los efectos de este contrato se usarán los siguientes conceptos:

Medio tecnológico equivalente (MTE): consiste en un medio separado por la tecnología que permitan el acceso al cliente al sistema de tarjetas de débito sin que sea necesario el uso de una tarjeta plástica; tales medios de acceso tecnológico pueden ser, pero no están limitados a una aplicación, una plataforma o

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024



CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE)

cualquier otro medio tecnológico que permita el acceso al saldo asociados a la tarjeta de débito. Para los efectos del presente contrato se consideran como MTE el software y hardware siguiente: a) Dispositivos electrónicos, b) Aplicaciones para equipos móviles entre los que se cuentan Payphone®, Promerica Pay®, Gaming Pay®, Apple Pay® y Fitbit® c) Aplicaciones Web, y d) accesorios conocidos como "wearables" entre los que se incluyen Smartwatches, dijes, colgantes, pulseras, anillos, que contienen dispositivos electrónicos aprobados por las franquicias internacionales como VISA para acceder al sistema de tarjeta de débito de manera segura.

Las operaciones y servicios a los que tendrá acceso el Tarjetahabiente con su Tarjeta de Débito o medios tecnológicos equivalentes (MTE) son:

- a) Acceso a la red de cajeros automáticos de El Banco y otras redes locales e internacionales de cajeros automáticos para operaciones de retiro de efectivo y transacciones electrónicas, según los montos y número de transacciones máximas diarios establecidos por cada institución;
- b) Compras de bienes y/o servicios en comercios afiliados, a nivel nacional e internacional.
- c) Compras de bienes y/o servicios a través de internet, en tiendas virtuales; por cualquier otro medio electrónico; y por teléfono.
- d) Pago de servicios o contribuciones voluntarias, mediante autorizaciones escritas, cargos telefónicos o de cualquier otro medio electrónico.
- e) Realizar retiros de efectivo y transacciones bancarias en Agencias y Corresponsales Financieros de El Banco, o en los establecimientos comerciales y bancarios afiliados que hayan celebrado convenio para la aceptación de la tarjeta para este fin, así como por cualquier otro medio que habilite el Banco.;
- f) Retiros de efectivo o compras a través de medios electrónicos tales como links de pago, billeteras digitales (Promerica Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Apple Pay y otras que el banco ponga a disposición), mediante un número de identificación personal o clave de acceso secreta, denominada PIN;
- g) Cualquier otro servicio que en el futuro el Banco ofrezca a sus clientes.

IV. CLAVE DE ACCESO O "PIN"

Para tener acceso al uso de Cajeros automáticos, El Banco entregará al Tarjetahabiente una "Clave de Acceso" o "PIN" numérico de 4 dígitos. Para tal efecto, es atendido que: a) La Clave de Acceso o PIN es de uso exclusivo del Tarjetahabiente; b) El Tarjetahabiente puede cambiar la Clave de Acceso o PIN, cuantas veces lo considere necesario, visitando cualquier Agencia de El Banco para realizar el respectivo trámite, sin perjuicio de otros medios que eventualmente el Banco pueda poner a disposición del tarjetahabiente; c) El Tarjetahabiente puede realizar hasta tres intentos fallidos por día al momento de ingresar la Clave de Acceso o PIN en el Cajero Automático; de sobrepasar el número de intentos permitidos, El Banco procederá al bloqueo de la Tarjeta de Débito; d) Será única y absoluta responsabilidad del Tarjetahabiente la custodia, confidencialidad y buen uso de la Clave de Acceso o PIN; e) Toda transacción que se efectúe utilizando esta Clave de Acceso o PIN se entenderá que ha sido autorizada por el Tarjetahabiente, salvo aquellas situaciones en las que se compruebe que el Tarjetahabiente ha sido forzado o coaccionado a proporcionar la Clave de Acceso o PIN a terceras personas como parte del cometimiento de un hecho delincriminal.

El Tarjetahabiente entiende y acepta que de acuerdo al literal L) del Art. 56 de la Ley de Bancos, "el uso de los medios de identificación que se establezca conforme a lo 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 el futuro el Banco podrá establecer otros medios de acceso, tales como: lectores de huellas digitales, retina, y cualquier otro sistema y/o mecanismo de seguridad que el Banco considere oportuno, para la

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024



CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE)

utilización de los servicios objeto del presente contrato, en cuyo caso será responsabilidad del tarjetahabiente la custodia y el buen uso de los medios de acceso que existen o llegaren a existir.

V. TARJETAS ADICIONALES

El Tarjetahabiente podrá solicitar tarjetas adicionales, por medios físicos o digitales, las cuales tendrán las mismas funciones y responsabilidades que la tarjeta titular y por lo tanto se regirán por todo lo contenido en este contrato. Las tarjetas adicionales serán de exclusiva responsabilidad del titular de la cuenta de ahorro y/o corriente asociada a este contrato. El Banco podrá a su discreción aprobar o denegar la solicitud de las tarjetas adicionales.

VI. OBLIGACIONES DE EL BANCO

1. Prestar los servicios de conformidad y en fiel cumplimiento a lo establecido en el presente contrato.
2. Poner a disposición del tarjetahabiente un estado de cuenta mensual donde se reflejen las operaciones efectuadas de la cuenta a la que se encuentre vinculada el presente anexo, lo cual incluye pero no se limita a los sistemas de ATM, POS, Banca en Línea y aplicaciones para teléfono celular y otros dispositivos electrónicos usados por el Tarjetahabiente, bajo el deber y responsabilidad de custodia de la información. Lo anterior, sin perjuicio de los procesos de actualización de libretas para cuentas de ahorro, cuando el tarjetahabiente así lo solicite.
3. Notificar al cliente a través de correo electrónico, las transacciones efectuadas con su Tarjeta de Débito.
4. Poner en conocimiento del Tarjetahabiente las medidas de seguridad necesarias para un "Uso Diligente" de la Tarjeta de Débito.
5. Reponer al Tarjetahabiente la Tarjeta de Débito por extravío, robo, hurto y otros similares de acuerdo y previo pago de la comisión especificada en la cláusula XI del presente contrato referente a Comisiones. La solicitud de reposición deberá ser hecha personalmente por el Tarjetahabiente o por apoderado con facultades suficientes.
6. Bloquear inmediatamente la Tarjeta de Débito del Tarjetahabiente al recibir reporte de un suceso de fraude, robo, extravío u otro similar, asignándosele al caso un número de bloqueo.
7. Atender y dar respuesta a los reclamos que el Tarjetahabiente presente, en un período no mayor de sesenta días posteriores a la fecha de interposición del reclamo.
8. El Banco se obliga a garantizar la seguridad de la información y ciberseguridad de los canales electrónicos que hacen manejo del producto de acuerdo con la Normativa Técnica emitida por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva.
9. El Banco pone a disposición del cliente la red de Cajeros Automáticos para el retiro de efectivo, pagos, transferencias. Para utilizar dicho canal, se le brindará al cliente un PIN de seguridad conformado por cuatro dígitos, como factor de autenticación. En el caso de billeteras digitales, se requerirá de clave de dinámica de un único uso o credenciales de Banca en línea para el registro de la tarjeta de débito.

VII. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE

1. Custodiar y hacer uso diligente de la Tarjeta de Débito, para lo cual el Tarjetahabiente se compromete a cumplir con todas las medidas de seguridad detalladas en el Romano VIII del presente contrato. Será responsabilidad del Tarjetahabiente el mal uso o uso incorrecto de la tarjeta titular y de las adicionales que hayan sido emitidas.
2. No divulgar o exponer de cualquier forma, a terceras personas la clave de acceso o PIN.
3. Dar aviso al teléfono 2513-5000 con atención las 24 horas o Whatsapp 7211-6000, en el horario de atención de lunes a sábado de 7:00 a 21:00 y de domingo de 8:00 a 20:00 de forma urgente e inmediata luego de ocurrido o identificado un suceso de fraude, robo, extravío de la tarjeta de débito o cualquier Medio Tecnológico Equivalente (MTE) que tenga acceso al saldo asociado a la cuenta del tarjetahabiente, o mal uso de la tarjeta por parte del Tarjetahabiente o terceros, así como cualquier

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024

**Banco
Promerica**

DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento. Superintendencia del Sistema Financiero.
20 MAY 2024

CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE)

- evento que pueda considerarse un acto ajeno o contrario a la voluntad del tarjetahabiente, a fin de que se proceda al bloqueo de la tarjeta y asignarle al caso un número de bloqueo.
4. El Tarjetahabiente es responsable por el uso y movimientos contables generados por las tarjetas adicionales que solicite, así mismo se da por enterado que las tarjetas adicionales ÚNICAMENTE pueden ser utilizadas en operaciones electrónicas de compra y retiro de efectivo en POS, no generando ninguna otra facultad o autorización en las cuentas corrientes o de ahorro asociadas a la tarjeta, ni en ninguna otra propiedad del Tarjetahabiente.
 5. Dar aviso al Banco ingresando a la aplicación de Banca Móvil en la opción Gestiones, o por medio del Centro de Contacto con al menos veinticuatro horas de anticipación siempre que la tarjeta de débito titular, adicionales o los medios tecnológicos equivalentes, sean utilizadas fuera de la república de El Salvador.
 6. Dar aviso, dentro de los ocho días siguientes de haber sucedido, sobre su cambio de dirección postal y domicilio; en caso contrario, se entenderán por válidas las notificaciones escritas que se hagan a la última dirección proporcionada por el Tarjetahabiente.
 7. Cumplir con todo lo dispuesto en este contrato y lo que, actualmente o en el futuro, establezcan las leyes del país en materia bancaria, mercantil, de comercio electrónico y en materia de lavado de dinero y de activos; así como aquellas que establezca el Banco para la seguridad jurídica y operativa de las transacciones efectuadas por el Tarjetahabiente.
 8. Proporcionar 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 que se le requiera en cumplimiento al artículo 10 de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos.
 9. Brindar al Banco actualización de sus datos personales o cualquier otro que se le requiera para poderse contactar con el cliente, comunicación de promociones, nuevos productos o servicios disponibles. Dicha actualización se podrá realizar a través de cualquier Agencia del Banco o cualquier otro medio electrónico que el Banco ponga a disposición en el futuro.

VIII. DERECHOS DEL TARJETAHABIENTE Constituyen derechos del Tarjetahabiente los siguientes:

1. Que se proteja la información de los depósitos y captaciones bajo secreto bancario.
2. Que se pongan a su disposición los medios necesarios para presentar reclamos y avisos de conformidad con el presente contrato.
3. Que se le cobren sólo las comisiones aprobadas, publicadas y contratadas legalmente.
4. Utilizar la tarjeta para apagar la compra de bienes y servicios, así como para retirar dinero en efectivo en Cajeros Automáticos y en ventanillas de Agencias del Banco y Corresponsales Financieros asociados.
5. Recibir una copia del presente contrato.
6. Ser informado previamente de las modificaciones en las condiciones iniciales.

IX. DERECHOS DEL BANCO Sin perjuicio de los derechos conferidos al Banco en otras cláusulas del presente contrato o por la legislación, el Banco tendrá los siguientes derechos:

1. Dar por terminado el presente contrato, en caso incumplir las obligaciones señaladas en el presente contrato.
2. Bloquear o suspender el uso de la tarjeta de débito en caso de ser detectada una actividad fraudulenta, sospechosa o inusual.
3. Realizar el cobro de comisiones relacionadas a la Tarjeta de débito

X. USO DILIGENTE DE LA TARJETA DE DÉBITO

Cuando se trate de retiros en cajeros automáticos nacionales o extranjeros, propios o de otros Bancos, el Tarjetahabiente antes de introducir la Tarjeta de Débito en ellos, debe cerciorarse de que el cajero automático no tenga colocado o introducido algún aparato u objeto ajeno o extraño al mismo para evitar

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024



CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE)

robo de información personal como el número de tarjeta de débito o CVV2, el cual es utilizado para realizar compras por internet, y corresponde a los 3 dígitos ubicados en la parte posterior de la tarjeta de débito.

Cuando se trate de compras efectuadas por Internet, el Tarjetahabiente debe de asegurarse que el dispositivo por medio del cual realice sus compras sea de total confianza, cerciorándose de estar protegido con un programa Antivirus y no utilizar conexiones públicas a Internet, debido a que estas pueden ser fácilmente detectadas o atacadas por "hackers" u otro tipo de delincuentes. Adicionalmente, el Tarjetahabiente debe de asegurarse de que los sitios en los que realiza sus transacciones cuenten con los mecanismos suficientes que garanticen su seguridad, comprobando que la dirección (URL) del sitio coincida con el sitio web donde cree estar y revisando que la dirección del mismo empiece de la siguiente forma: "https//". La descarga de Aplicaciones que sirvan como medio tecnológico equivalente (MTE), deben realizarse en sitios oficiales y seguros como App Store, para dispositivos IOS, Play Store para dispositivos Android y App Gallery para dispositivos Huawei.

XI. TERMINACIÓN DE CONTRATO

El presente contrato podrá darse por terminado a solicitud del cliente en cualquier momento y por retracto en el caso que se contrate la tarjeta de débito fuera de las agencias del banco. Por su parte, El Banco podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento previa notificación al Tarjetahabiente con tres días de anticipación, y de forma especial cuando se considere que a través de la Tarjeta de débito se están efectuando operaciones contrarias a las normas preventivas o represivas del Lavado de Dinero y de Activos, lo cual incluye pero no se limita a la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento. En este último caso, el Banco bloqueará a su discreción sin necesidad de aviso ni consentimiento del Tarjetahabiente, el uso de la Tarjeta.

XII. VIGENCIA

La vigencia de la Tarjeta y del presente Contrato será la misma del contrato de depósito en cuenta de ahorros o en cuenta corriente, del cual sea parte complementaria, sin perjuicio de derecho del tarjetahabiente para indicar su intención de dejar sin efecto el presente contrato y en consecuencia, la tarjeta de débito extendida en su oportunidad para los efectos del presente instrumento, para lo cual deberá acercarse a cualquiera de las agencias de El Banco o hacer uso de los medios que el Banco ponga a disposición del Tarjetahabiente para tales efectos.

El presente Contrato y la Tarjeta de Débito titular y las adicionales que se hayan emitido caducarán automáticamente en caso de que el Tarjetahabiente cierre la cuenta de ahorro o corriente de la que es parte complementaria.

XIII. COMISIONES

El Tarjetahabiente pagará a El Banco las comisiones que sean publicadas de conformidad con la Ley de Bancos, por lo que autoriza para que, en el cumplimiento de este contrato, el Banco cargue mensualmente las comisiones que correspondan en las cuentas autorizadas por el Tarjetahabiente en el presente contrato. El Cliente se da por enterado y acepta las siguientes comisiones:

Comisión	Monto*
Emisión de Plástico	\$ _____
Membresía mensual – Tarjeta Clásica	\$ _____ a partir del segundo mes
Membresía mensual – Tarjeta Premium	\$ _____ a partir del segundo mes
Tarjetas adicionales – Membresía Anual	\$ _____
Reposición por deterioro o perdida**	\$ _____
Por transacciones en cajeros locales red propia	\$ _____ a partir de la _____ ° transacción
Por transacciones en cajeros locales redes ajenas	Hasta \$ _____ por transacción
Por transacciones en cajeros internacionales	Hasta \$ _____ por transacción

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

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024

**Banco
Promerica**

DEPOSITADO

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

20 MAY 2024

CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE)

- * A los montos detallados se les deberá adicionar 13% en concepto de IVA
- ** Hasta 3 reposiciones gratis al tener contratado el Plan de Protección Promerica contra fraude, robo o extravío

Los montos de las comisiones a cobrar podrán variar en el futuro según lo comunique el Banco a sus clientes por medio de publicaciones en periódicos de circulación nacional de conformidad con la Ley de Bancos.

El Cliente expresamente autoriza a El Banco a cargar el valor de las comisiones por los servicios prestados, en la cuenta número _____. El Cliente acepta que deberá mantener activa esta cuenta durante el tiempo que se encuentre vigente este contrato, y que en caso de no poseer saldo en la cuenta a la cual se realizaran los cargos en concepto de comisiones, cargos y recargos, los montos que correspondan serán acumulados y cargados cuando la cuenta tenga saldo suficiente.

XIV. PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Para la recepción de los reclamos, el Banco se rige por sus Políticas de Protección al Consumidor y pone a disposición del cliente cualquier Agencia del Banco o por medio del teléfono 2513-5000, por medio de correo electrónico: soluciones@promerica.com.sv o Whatsapp 7211-6000, en el horario de atención de lunes a sábado de 7:00 a 21:00 y de domingo de 8:00 a 20:00, o por cualquier otro medio que el Banco ponga a disposición en el futuro. En cualquier momento del procedimiento regulado en la política tiene derecho a reclamar ante la Defensoría del Consumidor según lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, especialmente en cuanto a los Medios Alternos de Solución de conflictos establecidos en dicha ley.

XV. DECLARACIÓN ESPECIAL.

El Tarjetahabiente reconoce que, salvo prueba en contrario, hará fe en juicio, de las operaciones que realice a través de los equipos y sistemas automatizados, los recibos probatorios y comprobantes de El Banco o de la red de ATM o POS que contengan los datos de su tarjeta; las cantidades registradas que sean objeto de tales operaciones; así como también los registros electrónicos internos de El Banco almacenados en sus Sistemas, que registren las cantidades originadas por las operaciones y por consiguiente, los saldos que certifique El Banco, con base en dicha información y para esos efectos. El Tarjetahabiente manifiesta: que ha leído con detenimiento todas y cada una de las cláusulas del presente contrato, que el Banco le ha explicado de forma clara, veraz, oportuna y satisfactoria las obligaciones y condiciones de este, que en caso de duda ha consultado y se le han brindado la explicación respectiva a su entera satisfacción; que ha recibido copia física o digital del presente contrato y sus anexos enviada al correo electrónico que ha designado para tales efectos. Consecuentemente, después de la lectura y estudio del contrato y en pleno conocimiento de su contenido expresamente lo ratifica y acepta por medio de un *método de identificación* el cual puede ser: a) El ingreso de una clave, b) medios de identificación biométrica; o c) cualquier otro medio que permita la identificación del cliente, por lo que ha sido autorizado y consentido por él, sustituyendo, según corresponda, su firma autógrafa y produciendo todos los efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, todo de acuerdo a lo indicado por los artículos 2 y 6 de la Ley de Firma Electrónica y artículo 56 literal I) de la Ley de Bancos. Las partes estipulan que para efectos probatorios podrán imprimir el presente documento e incorporarlo en los tramites que estimen pertinentes, quedando disponible la consulta de éste, en el lugar donde se encuentra almacenado de forma electrónica, salvo impugnación.

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024



CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE)

Lugar y fecha: _____ de _____ de _____.

Firmado físicamente por:

Firmado electrónicamente por

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

Cliente: _____

Cliente: _____

Documento de Identidad: _____

Documento de Identidad: _____

Fecha y hora: _____

Fecha y hora: _____

Dirección: _____

Dirección: _____

TARJETAHABIENTE

TARJETAHABIENTE

1944
1945
1946
1947
1948
1949
1950
1951
1952
1953
1954
1955
1956
1957
1958
1959
1960
1961
1962
1963
1964
1965
1966
1967
1968
1969
1970
1971
1972
1973
1974
1975
1976
1977
1978
1979
1980
1981
1982
1983
1984
1985
1986
1987
1988
1989
1990
1991
1992
1993
1994
1995
1996
1997
1998
1999
2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024



ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE):

PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO

Nombre del Titular: _____

Producto: _____

N°. De Cuenta: _____

Dirección: _____

Tel. Casa: _____

Tel. Trabajo: _____

Tel. Celular: _____

Banco Promerica, Sociedad Anónima, Institución Bancaria con domicilio en Santa Tecla, a quien en adelante se le denominará "El Banco" y _____, que en lo sucesivo se llamará el "Tarjetahabiente" tienen a bien celebrar, y al efecto celebran, el presente Anexo al CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE) PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVÍO, que se registró bajo las cláusulas expuestas en este documento.

I. OBJETO

El objeto del presente instrumento es prestar al Tarjetahabiente un servicio de protección ante la eventualidad de fraude, robo o extravío de su Tarjeta de Débito y/o de aquellas tarjetas de Débito del cual es anexo el presente documento.

El presente Anexo será parte integrante del "CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE)", el cual se aplicará ante cualquier situación aquí no prevista.

Para los efectos del presente Anexo, se entenderá como:

1. Fraude: El uso no autorizado de la tarjeta de débito de una persona con el propósito de cargar compras en la cuenta de la víctima o extraer fondos de su cuenta.
2. Robo: Es un delito contra el patrimonio del Tarjetahabiente, que consiste en el apoderamiento ilegítimo de su tarjeta de Débito por medio de violencia, intimidación o engaño, con el objetivo de obtener lucro o un beneficio indebido.
3. Extravío: Pérdida de la Tarjeta de Débito.

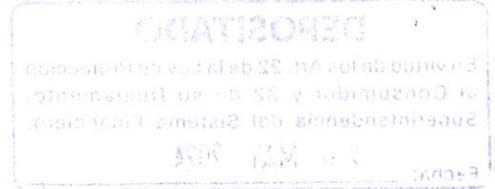
II. OBLIGACIONES DEL BANCO

1. En caso ocurra alguna de las eventualidades antes mencionadas, El Banco pagará al Tarjetahabiente:
 - a) Hasta un monto máximo anual acumulado de \$1,000.00 por compras fraudulentas, locales o internacionales, así como por retiros de efectivo en cajeros automáticos, nacionales o extranjeros, propios o de otros bancos, efectuados posterior al aviso proporcionado por el Tarjetahabiente.
 - b) Hasta un monto máximo anual acumulado de \$500.00 por compras fraudulentas, locales o internacionales, así como retiros de efectivo en cajeros automáticos, nacionales o extranjeros, propios o de otros bancos, efectuadas previo al aviso proporcionado por el Tarjetahabiente; y

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024



ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE):

PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO

- c) El 100% de las compras efectuadas por medio de internet, posterior al aviso proporcionado por el Tarjetahabiente.

El reembolso de las cantidades antes expuestas se realizará en un plazo máximo de 60 días contado a partir de la notificación de la eventualidad ocurrida.

- 2. Banco Promerica brindará hasta 3 reposiciones gratis del plástico durante el año de vigencia del presente contrato, las cuales incluyen la Tarjeta titular y las adicionales que hayan sido emitidas. La reposición de tarjetas una vez superado este número, estará sujeta al cobro de la comisión por "Reposición por deterioro o pérdida" que actualmente es de _____ más IVA. Esta comisión podrá variar en el futuro según lo comunique el Banco a sus clientes por medio de publicaciones en periódicos de circulación nacional de conformidad con la Ley de Bancos.
- 3. Banco Promerica, S. A. se reserva el derecho de realizar todas las investigaciones y gestiones necesarias a efecto de determinar la fraudulencia en el uso de la Tarjeta de Débito por el tarjetahabiente o por terceros y solicitar, si lo considerase necesario, certificación de Aviso o Denuncia a la Policía Nacional Civil, Fiscalía General de la Republica u otro organismo de investigación del delito para deducir las responsabilidades del caso.

III. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE

- a) El Tarjetahabiente pagará de forma anticipada y periódicamente al Banco Promerica, S. A. por los servicios del presente contrato la cantidad indicada en el Romano IV de este documento, la cual podrá ser modificada según lo establece el Art. 64 de la Ley de Bancos.
- b) El Banco pondrá en conocimiento del Tarjetahabiente las medidas de seguridad necesarias para un "Uso Diligente" de su Tarjeta de Débito, para el cual el Tarjetahabiente se compromete a cumplir con todas las medidas de seguridad detalladas en el Romano V del presente contrato.
- c) Es obligación del Tarjetahabiente dar aviso al Banco de forma urgente e inmediata, sobre la ocurrencia de un evento de fraude, robo o extravío llamando localmente o desde cualquier parte del mundo al teléfono número (+503) 2513-5000, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana o ingresando a la aplicación "Promerica Banca Móvil" a fin que se proceda al bloqueo de la tarjeta, para lo cual se le asignará un número de autorización de bloqueo. Posteriormente, si el cliente identifica cargos fraudulentos aplicados en la cuenta, debe presentar el reclamo por escrito mediante el llenado y la firma del formulario del Contracargo por cada cargo no reconocido dentro de los siguiente 30 días calendario contados desde la fecha en que se realizó la transacción reclamada. El formulario referido se encuentra disponible en todas las agencias del Banco, donde el Tarjetahabiente deberá presentar su Documento Único de Identidad, carné de residente o pasaporte. Si el cliente tiene inconvenientes para presentarse a cualquiera de las agencias, debe de comunicar esta circunstancia a la dirección de correo electrónico soluciones@promerica.com.sv dentro del plazo mencionado para evaluar su caso concreto y ofrecer alternativas de solución. Las coberturas mencionadas en el Romano II del presente contrato tendrán vigencia a partir del momento en que realiza el reporte telefónico.

IV. COMISIÓN

(Marque con una X el plan de su elección)

- ACEPTO Plan de Protección Mensual \$ _____
- ACEPTO Plan de Protección Anual \$ _____

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024



ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE):

PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO

Los precios del PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVÍO serán publicados mensualmente en dos periódicos de circulación nacional y están sujetos a modificación previo aviso en las mismas publicaciones; autorizando el Tarjetahabiente desde ya, a que se cobre el precio mediante una cuota mensual o anual cargada a la cuenta de ahorro o corriente número _____ asociada a la Tarjeta de Débito.

Las modificaciones de la comisión surtirán efecto para el tarjetahabiente hasta haber finalizado el primer año de vigencia del plan de protección Promerica; es decir que la comisión a pagar por el Tarjetahabiente en caso de prórroga del presente contrato será por el valor de la que esté vigente al momento de iniciar la prórroga.

El Tarjetahabiente puede cambiar la forma de pago de mensual a anual y viceversa en el momento que lo desee. Para los casos que se cambie de anual a mensual. Los cambios se harán efectivos en la siguiente cuota a cancelar. Para los casos que la cuota se modifique de mensual a anual, en ese momento, el cliente deberá cancelar el monto restante para cubrir la vigencia del plan.

V. USO DILIGENTE DE LA TARJETA DE DÉBITO

El Tarjetahabiente entiende que la Tarjeta de Débito es de uso personal del titular, por lo cual debe ser diligente en su custodia, absteniéndose de prestarla o facilitarla a terceras personas, de la misma forma no debe compartir o prestar su clave de acceso (PIN) a Terceros.

Cuando se trate de retiros en cajeros automáticos nacionales o extranjeros, propios o de otros Bancos, el Tarjetahabiente antes de introducir su Tarjeta de Débito en ellos, debe cerciorarse de que el cajero automático no tenga colocado o introducido algún aparato u objeto ajeno o extraño al mismo.

Cuando se trate de compras efectuadas por internet, el Tarjetahabiente debe asegurarse que el dispositivo por medio del cual realice sus compras sea de total confianza, cerciorándose de estar protegido con un programa Antivirus y no utilizar conexiones públicas a Internet, debido a que estas pueden ser fácilmente detectadas o atacadas por "hackers" u otro tipo de delincuentes. Adicionalmente, el Tarjetahabiente debe asegurarse que los sitios en los que realiza sus transacciones cuenten con mecanismos suficientes que garanticen su seguridad, comprobando que la dirección (URL) del sitio coincida con el sitio web donde cree estar y revisando que la dirección del mismo empiece de la siguiente forma: "https//".

El Tarjetahabiente tendrá la obligación de notificar a El Banco, por medio de la aplicación móvil Promerica SV servicio disponible las 24 horas del día, sus salidas del territorio nacional, así como los países en los cuales estará y el tiempo aproximado en el que permanecerá en los mismos.

VI. EXCLUSIONES

No se encuentran incluidos dentro de la cobertura el presente PLAN DE PROTECCIÓN CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVÍO perjuicios económicos generados a partir de cualquier mecanismo de auto fraude, auto robo o extravío malintencionado; para efectos, se considerarán como mecanismos de auto fraude los casos de retiros de cajero automáticos con presencia de tarjeta y clave asignada al Tarjetahabiente o compras donde se pueda determinar la participación malintencionada o negligente del Tarjetahabiente, entre otros. Se exceptúan aquellos casos en los que el Tarjetahabiente ha sido forzado o coaccionado a proporcionar su Clave de Acceso o PIN o que esta haya sido obtenida por terceros de forma ilegítima o ilegal sin el consentimiento del Tarjetahabiente.

DEPOSITADO

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

20 MAY 2024

Fecha:

DEPOSITADO
En virtud de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento. Superintendencia del Sistema Financiero.
20 MAY 2024



ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE):

PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO

VII. VIGENCIA

La vigencia del presente programa será de UN año quedando establecido que el presente contrato se prorrogará automáticamente por periodos iguales y estará así mismo sujeto a la vigencia del contrato de tarjeta de débito otorgado por El Banco a favor del Tarjetahabiente y a la aceptación por parte del Tarjetahabiente al firmar el presente documento.

El presente plan caducará automáticamente en caso de que el Tarjetahabiente cierre su cuenta de ahorro o corriente o cancele su Tarjeta de Débito con El Banco.

En caso de que el Tarjetahabiente deje de pagar la comisión por el servicio, El Banco otorgará vigencia y cobertura hasta un máximo de 60 días calendarios, fecha después de la cual, de no haberse realizado un pago, se suspenderá el servicio y el Tarjetahabiente ya no contará con los beneficios del presente contrato.

En la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de _____.

Firmado físicamente por:

Firmado electrónicamente por

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

TARJETAHABIENTE

TARJETAHABIENTE

DEPOSITADO

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

Fecha: 20 MAY 2024



ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA O MEDIO TECNOLÓGICO EQUIVALENTE (MTE):

PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO

RENUNCIA AL PLAN PROTECCION PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVIO

Yo _____ portador de mi Documento Único de Identidad Número _____ por medio de la presente declaración, renuncio al PLAN DE PROTECCION PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO, y en consecuencia, exonero a Banco Promerica, S. A. de toda responsabilidad, asumiendo como propios los cargos que pudieran generarse en caso de Fraude, Robo o Extravío de mi Tarjeta de Débito asociada a la cuenta de ahorro/corriente número _____ y/o de aquellas tarjetas adicionales.

En la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de _____.

Firmado físicamente por:

Firmado electrónicamente por

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

TARJETAHABIENTE

TARJETAHABIENTE

RECEIVED
FEB 10 1964
U.S. DEPARTMENT OF AGRICULTURE
WASHINGTON, D.C.

Dear Sirs:
Reference is made to your letter of January 28, 1964, regarding the above-captioned matter.

The information requested is being furnished to you as follows:

1. The total number of copies of the report is 100.

2. The report is available for purchase at a price of \$1.00 per copy.

3. The report is available for purchase through the Superintendent of Documents, U.S. Government Printing Office, Washington, D.C.

4. The report is available for purchase through the National Technical Information Service, Springfield, Virginia.

Very truly yours,
[Signature]