



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

No. SABAO-DAJ-27017

Antiguo Cuscatlán, 26 de octubre de 2023

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

Señor Presidente:

Nos referimos a la carta recibida en esta Superintendencia en fecha 13 de octubre de 2023, suscrita por el Apoderado General Judicial y Extrajudicial de ese Banco, mediante la cual remitió en físico y a la dirección electrónica depositodecontratos@ssf.gob.sv el modelo denominado: **Contrato de Cuenta de Ahorro Electrónica**, correspondientes 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 mediante la nota DAJ-AL-25062 del 6 de octubre del 2023, teniéndose por depositados los referidos modelos de contrato, cuya copia de la versión final le 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, dichos modelos deberán ser sometidos nuevamente a revisión de este Organismo Supervisor para su respectiva verificación y posterior depósito.

Atentamente,

Por delegación del Sr. [Nombre] Presidente del Sistema Financiero, contenida en resolución No. 39/2023 del 7 de septiembre de 2023.



Daysi Elizabeth Minero de Escamilla
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 Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: 26 OCT. 2023



CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO ELECTRÓNICA

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

No. XXXXXX

CONTRATO DE CUENTA DE AHORRO ELECTRONICA

Cuenta Número: _____
Tipo de Producto: Cuenta Ahorros Electrónica
Número de CIF: _____

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 _____, en adelante el (los) "Ahorrante(s)", expresamente manifestamos que hemos convenido en celebrar el presente Contrato de Cuenta de Ahorro Electrónica que se regirá por las disposiciones legales contenidas en el capítulo séptimo del título séptimo del Código de Comercio vigente y especialmente por las cláusulas que aparecen en este formulario.

CLAUSULAS DE DEPOSITOS EN CUENTA DE AHORRO ELECTRONICA

1. DISPOSICIONES GENERALES

- a) El Banco celebra a favor de (l) (los) ahorrante (s) el presente contrato de Cuenta de Ahorro Electrónica, mediante la entrega inicial de _____ Dólares de los Estados Unidos de América por parte del ahorrante, cuando la apertura se realice de forma física en cualquiera de sus Agencias; de y para lo cual, aceptará depósitos que hiciere en cualquiera de sus sucursales en dólares de los Estados Unidos de América, cheques o giros en la misma moneda a cargo de otros Bancos establecidos en la República o de bancos del exterior. En caso la cuenta de ahorro se apertura a través de canales o medios electrónicos o digitales, tales como Banca en Línea, Banca Móvil o cualquier otro medio que el Banco ponga a disposición, no se requerirá monto inicial de apertura.
- b) Las cantidades depositadas en Cuenta de Ahorro Electrónica no tendrán límites máximos y devengarán interés desde la fecha de su entrega y toda variación en los intereses a devengar será publicada en los medios de comunicación nacional.
- c) Este tipo de cuenta no requiere libreta de ahorro para registrar los movimientos de los fondos depositados. El (Los) ahorrante(s) deberá(n) presentar al Banco su documento de identidad con el que apertura el producto o Tarjeta de Débito, si hubiere contratado dicho producto, cada vez que desee(n) efectuar una operación de depósito o retiro en agencias.

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

Fecha: 26 OCT. 2023

- d) El/Los ahorrante(s) podrá(n) efectuar depósitos o retiros de su Cuenta de Ahorro por medios electrónicos o digitales; en agencias el(Los) ahorrante(s) deberá(n) utilizar únicamente los formularios que el Banco le(s) proporcione para efectuar depósitos o retiros de su Cuenta de Ahorro.
- e) El(Los) ahorrante(s) podrá(n) efectuar retiros de fondos a la vista, total o parcialmente, y sea personalmente o por medio de tercera persona pero el Banco se reserva el derecho de exigir cuando lo crea conveniente los pre-avisos y plazos que se establecen en el Artículo 1,211 del Código de Comercio, es decir que se reserva el derecho de exigir un pre-aviso de treinta días para retiros de más de cinco mil colones (US\$571.43).
- f) El (Los) ahorrante(s) podrá(n) efectuar remesas, retiros, consulta de saldos y transferencia de fondos de su(s) cuenta(s), mediante el uso de equipo y sistemas automatizados que el Banco proporcione y para lo cual el (los) ahorrante(s) ha(n) suscrito un contrato para regular dicho servicio.
- g) El Banco se reserva el derecho de no pagar retiros contra fondos depositados por medio de cheques a cargo de otros Bancos, mientras estén en curso de compensación, de acuerdo a lo estipulado en el Instructivo para la Administración y Operación de la Compensación de Cheques, administrado por el Banco Central de Reserva.
- h) El Banco cerrará la Cuenta de Ahorro por inactividad de la misma, de conformidad al artículo 73 de la Ley Bancos. Además, el Banco se reserva el derecho de cerrar la Cuenta de Ahorro Electrónica por transacciones que no convengan a los intereses del Banco, conforme las regulaciones aplicables.
- i) Esta Cuenta de Ahorro Electrónica queda sujeta a las disposiciones contenidas en la Ley de Bancos, Código de Comercio, leyes aplicables y normas emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

2. OBLIGACIONES DEL BANCO.

- a) El Banco reconocerá al ahorrante, 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 de Ahorro Electrónica devengarán interés a partir del día de recepción hasta el día hábil anterior a la fecha de retiro o cancelación de éstas.
- b) El Banco también queda obligado a guardar confidencialidad respecto de los depósitos efectuados.
- c) 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.

3. DERECHOS DEL BANCO. COMISIONES Y RECARGOS

El Banco cobrará un recargo por manejo de la cuenta en caso que el saldo de ésta sea menor al mínimo establecido por el Banco para abrir la Cuenta de Ahorro, el cual será de USD\$_____ mensuales. El monto mínimo de apertura de la cuenta electrónica será el indicado en las publicaciones del Banco, las cuales en este momento, señalan como monto mínimo de apertura la cantidad de _____ dólares de los Estados Unidos de América.

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 ELECTRÓNICA

El Banco dará aviso sobre variaciones en las tasas de interés u otras condiciones que impliquen beneficios o costos para el (los) ahorrante(s) sobre su(s) depósitos de ahorro, los cuales serán publicados en diarios de circulación nacional de conformidad a lo establecido por la Ley de Bancos.

4. DERECHOS DEL AHORRANTE

Constituyen derechos del ahorrante 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 ahorrante.
- 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) Para canales o medios electrónicos o digitales, que pueda cambiar su clave de acceso las veces que desee.

5. OBLIGACIONES DEL AHORRANTE

Constituyen obligaciones del ahorrante las siguientes:

- a) 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.
- b) Pagar las comisiones o recargos que se generan a partir de los servicios utilizados en los términos mencionados en la cláusula 3 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".
- c) 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 ahorrante; 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 ahorrante, siendo de total responsabilidad de éste último todos los usos efectuados con esos mecanismos de seguridad, salvo prueba en contrario.
- d) Con el objetivo de reforzar la seguridad en favor del ahorrante, este último deberá cambiar su clave de acceso periódicamente.
- e) Reconocer como plena prueba de las operaciones que realice a través de los canales electrónicos, salvo prueba en contrario, 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.
- f) 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

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 ELECTRÓNICA

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 AHORRANTE mal uso de ésta por parte del cliente o terceros que hayan tenido acceso a la cuenta por responsabilidad del AHORRANTE efectuadas previamente al aviso de bloqueo por parte del cliente.

DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **26 OCT. 2023**

6. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS

En cumplimiento del Art. 56 literal H de la ley de Bancos en caso de fallecimiento del (los) titular(es), se le(s) debe entregar el saldo que hubiere a su(s) Beneficiario(s) en la proporción que el cliente defina.

BENEFICIARIOS

Nombre	Porcentaje	Dirección y Teléfono
1. _____	_____ %	_____
2. _____	_____ %	_____
3. _____	_____ %	_____
4. _____	_____ %	_____
5. _____	_____ %	_____
6. _____	_____ %	_____

7. GARANTÍA DE DEPÓSITOS

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

8. 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 AHORRANTE 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 AHORRANTE 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 de Ahorro Electrónico amparada en este contrato se encontrase inactiva con saldo cero por un periodo de al menos 12 meses, será cerrada de forma automática conforme a los procesos operativos del Banco, efectuando un aviso al cliente por medio de correo electrónico.
- c) 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. Asimismo, el Banco podrá poner a disposición un medio digital o electrónico para iniciar el trámite.

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 ELECTRÓNICA**DEPOSITADO**

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento, Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **26 OCT. 2023**

d) El AHORRANTE se da por enterado y acepta que el Banco podrá dar por terminado este contrato mediante aviso dado al ahorrante, 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.

9. 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, pudiendo EL AHORRANTE demandar al Banco en su domicilio, 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 o a esta última.

10. ATENCIÓN AL CLIENTE. PRESENTACION DE RECLAMOS.

Ante cualquier reclamo por operaciones efectuadas con las que el ahorrante 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 ahorrante. 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 y pone a disposición del cliente cualquier Agencia del Banco o por medio del teléfono 2513-5000 o por medio de correo electrónico: soluciones@promerica.com.sv. En cualquier momento del procedimiento regulado en la política el ahorrante 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.

11. ACEPTACIÓN.

El ahorrante 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 la 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 cualquier otro medio autorizado por la Normativa Técnica establecida por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, 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 literal L del Art. 56 en 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.

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 ELECTRÓNICA

Lugar y fecha: _____ de _____ de _____.

FIRMAS CONTRATANTES

Firmado físicamente por:

Firmado electrónicamente por:

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA

DEPOSITANTE

DEPOSITANTE

DEPOSITANTE

DEPOSITANTE

DEPOSITADO

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

Fecha: **26 OCT. 2023**

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.