



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

No. SABAO-DAJ-9834

San Salvador, 3 de julio de 2020

Licenciado
Ramiro Norberto Ortíz Gurdian
Presidente
Banco Promerica, S.A.
Presente.

Señor Presidente:

Nos referimos a carta de fecha 13 de mayo del 2020, suscrita por el Presidente Ejecutivo de ese Banco, mediante la cual remitió impreso y a la dirección de correo electrónico depositodecontratos@ssf.gob.sv el modelo denominado: **Anexo Contrato servicio interbancario de transferencias electrónicas a través de red ACH**, en relación 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 tiene por depositado el referido modelo de contrato, cuya copia 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,

Ana Lissette Cerén de Barillas

**Superintendente Adjunta de Bancos,
Aseguradoras y Otras Entidades Financieras**

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

Calle El Mirador, entre 87 y 89 Av. Norte. Edificio Torre Futura, Nivel 16
San Salvador, El Salvador, C.A. Tel: (503) 2268-5700 / (503) 2133-2900 - contacto@ssf.gob.sv - www.ssf.gob.sv

ANEXO CONTRATO SERVICIO INTERBANCARIO DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS A TRAVÉS DE RED ACH

Objeto y Finalidad del Contrato.

El Banco pone a disposición de sus Clientes el Servicio Interbancario de Transferencias Electrónicas por medio de la red ACH, el cual permitirá realizar operaciones bancarias, ya sean débitos o créditos, con otras instituciones financieras participantes en dicha red. Para poder hacer uso de la aplicación, deben conocerse y aceptarse los siguientes Términos y Condiciones del Servicio:

1. El presente anexo será parte integrante del contrato de Servicio Promerica Home Banking, el cual se aplicará ante cualquier situación no prevista en el presente Anexo.

2. Definiciones: Para los efectos del Servicio Interbancario de Transferencias Electrónicas a Través de Red ACH regulado en el presente anexo, deberá atenderse a las siguientes definiciones:

- a) BCR: Banco Central de Reserva.
- b) UNI: Servicio Interbancario de Transferencias Electrónicas a Través de Red ACH.
- c) Entidad Financiera Participante (EFP): Es la entidad financiera autorizada como tal por la Superintendencia del Sistema Financiero para realizar actividades de intermediación financiera, que ha acordado participar dentro del sistema ACH.
- d) Entidad Financiera Originadora (EFO): Es la entidad financiera que emite la instrucción de cargo o abono a solicitud del originador y la envía al operador.
- e) Entidad Financiera Recibidora (EFR): Es la entidad financiera que recibe la instrucción de cargo o abono proveniente del operador y la aplica en la cuenta del recibidor de la transacción electrónica.
- f) Operador: Es la entidad encargada de administrar un sistema ACH.
- g) Originador: Es la persona natural o jurídica que inicia transacciones dentro del sistema ACH y genera instrucciones de transferencia de fondos desde o hacia un recibidor.
- h) Recibidor: Es una persona natural o jurídica que ha autorizado de manera verbal o escrita a un Originador para iniciar una transacción en el sistema ACH con cargo o abono a su cuenta en la EFR.
- i) Sistema ACH: Cámara de Compensación de Transacciones Electrónicas de Pago o Cámara de Compensación Automatizada, en el que las instrucciones de pago se intercambian entre las EFP, principalmente a través de medios magnéticos o redes de comunicación, y que son administrados por un Operador.
- j) Ventana de Transacción (ventana horaria): Son los intervalos de tiempo definidos con una hora de inicio y una hora de fin, en los cuales se deben realizar las actividades específicas del procesamiento de los archivos electrónicos

3. Para utilizar el UNI, el Cliente deberá haber contratado previamente los servicios bancarios electrónicos por internet (Promerica Home Banking) a través de las agencias del Banco. Posterior a su contratación se le proporcionará un usuario y clave para el acceso de Promerica Home Banking. El uso del UNI queda sujeto a las mismas cláusulas y condiciones establecidas en el contrato del Servicio Promerica Home Banking.

4. Las operaciones que el Cliente podrá realizar a través del UNI actualmente incluyen:

- a) Transferencias a cuentas bancarias propias o de terceros;
- b) Pago de tarjetas de crédito propias o de terceros;
- c) Pago de préstamos propios o de terceros.

El Banco podrá suscribir otros contratos con terceros que permitan ampliar las operaciones disponibles por medio de este servicio, pudiendo en consecuencia el Banco incluirlos unilateralmente para beneficio del cliente o a petición de éste.

5. UNI tendrá un horario de atención comprendido en días hábiles entre las 8:36:00 a.m. hasta las 05:00:00 p.m., dichas operaciones serán aplicadas en el momento, entendido como día hábil de lunes a viernes de cada semana, excepto los días de asueto nacional y los días de cierre bancario debidamente autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero y de cierre de operación del Banco Central de Reserva. Toda transacción enviada fuera de ese horario no será cargada en el

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 el Consumidor y 32 de su Reglamento



sistema sino hasta el próximo día hábil bancario. Los horarios de atención podrán ser modificados conforme a lo que ACH El Salvador, S.A. de C.V. o el operador contratado a esa fecha disponga, y deberán ser notificados al Cliente por parte del Banco, con al menos treinta días de anticipación a la fecha en que los cambios entrarán en vigor.

6. El cliente manifiesta estar entendido y acepta que las transacciones que realice no serán aplicadas el momento de ser originadas, si no que serán aplicadas a las cuentas y/o productos que correspondan, de acuerdo a los horarios establecidos en las respectivas ventanas de transacción, y será hasta ese momento en que se verá su efectiva aplicación en caso de no haber error alguno en la operación.

7. Los montos máximos por transacción serán definidos por parámetros establecidos por Banco Promerica. No obstante, el Cliente podrá solicitar al Banco la modificación de los parámetros establecidos, para que se pueda aumentar o disminuir los montos a transferir por medio del sistema de ACH, lo cual quedará bajo la total responsabilidad del Cliente. En todo caso deberá darse cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento, el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera y además en la Política "Conozca a su Cliente".

8. Cuando el Cliente realice transacciones como Originador en virtud del presente Servicio, deberá garantizar al Banco que existe una autorización previa por parte del Recibidor para acreditar su cuenta, la cual deberá estar vigente al momento de realizar la transacción. El Originador deberá presentar una copia de la autorización que posee del Recibidor siempre que la EFO lo requiera.

9. El Cliente entiende y acepta que cualquier transacción de débito a la cuenta de un Recibidor, deberá contar previamente con la autorización otorgada expresamente y por escrito de este último al Cliente y al Banco correspondiente para que se le debite en su cuenta, caso contrario dicha transacción no podrá llevarse a cabo. Por lo anterior, el Cliente libera al Banco de cualquier responsabilidad derivada de la no ejecución de una transacción por falta de la correspondiente autorización. Las autorizaciones por escrito deberán otorgarse conforme a los formularios provistos por el Banco.

10. El Cliente deberá contar con los fondos disponibles y suficientes en sus cuentas, desde el momento que se envían las transacciones ACH a la EFO, para cubrir tanto el monto de la transacción, como los montos correspondientes a la comisión por el servicio y cualquier impuesto que ésta genere.

11. El cliente deberá asegurarse que las transacciones ACH originadas, están basadas en la información real que ha suministrado el Recibidor en la autorización recibida.

12. El cliente deberá tomar todas las medidas de seguridad necesarias para asegurar la integridad, autenticidad y confidencialidad del envío y recepción de transacciones.

13. El Cliente declara entender que, para efectos de reclamos que se puedan presentar respecto del servicio recibido, es recomendable que almacene los registros de todas las transacciones ACH que transmitieron y las autorizaciones que recibieron de los Recibidores por lo menos quince (15) años desde la fecha en que la transacción ACH fue enviada. Además, es recomendable para los mismos efectos, que conserve el original, una copia o su equivalente, en medios magnéticos, de cada autorización de un Recibidor durante quince (15) años de la terminación o la revocación de la autorización. A petición del Banco, el Cliente deberá proporcionar el original o la copia de dicha autorización o de la revocatoria según corresponda, para su empleo propio o para el empleo de una EFR. Todo lo anterior no exonera al Banco de su obligación de resguardar la información que se encuentre en su posesión por el plazo establecido en el Código de Comercio y demás legislación aplicable.

14. El Cliente es el único responsable de ingresar de forma correcta todos los datos personales, números de cuentas y productos e información adicional dentro del proceso de ejecución de la plataforma online necesarios para realizar transferencias interbancarias. Cuando una transacción haya sido realizada de forma efectiva de conformidad con los datos ingresados en el sistema por el Cliente, el Banco no tendrá ninguna responsabilidad por su ejecución y el Cliente no tendrá derecho a solicitar reembolso de ningún tipo.

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 el Consumidor y 32 de su Reglamento

15. El Cliente manifiesta que se le ha explicado y así lo entiende, que las transacciones ACH se registrarán de la siguiente forma:

a) Cuando el Banco actúe como EFO, enviará las transacciones emitidas por el Cliente conforme a los datos ingresados por éste. El Cliente deberá seleccionar el tipo de transacción y el número de producto o servicio. El Banco no tiene forma de verificar que los datos ingresados por el Cliente existan y sean válidos en los registros de la EFR seleccionada. La transacción se realizará si los datos enviados son validados por la EFR conforme a los parámetros y modelos que ésta haya definido en su relación con el Operador. El Banco no tendrá ninguna responsabilidad por las transacciones ACH ejecutadas, siempre y cuando se hayan llevado a cabo conforme al número de cuenta o producto y al código de tipo de transacción ingresada por el Cliente.

b) Cuando el Banco actúe como EFR, para registrar las transacciones utilizará el modelo denominado "Número de Cuenta Bancaria y Código de Transacción", el cual consiste en que se debe utilizar el número de cuenta o producto del Recibidor y el Código de Tipo de Transacción para registrarla. Si coincide el Código de Tipo de Transacción con el número de cuenta o producto y esta última existe, la transacción será registrada. En el caso que una transacción presente un código de transacción incongruente con el número de cuenta o producto, entonces la transacción será devuelta. El Banco no tendrá ninguna responsabilidad por las transacciones ACH ejecutadas, siempre y cuando se hayan llevado a cabo conforme al número de cuenta o producto y al código de tipo de transacción recibidas.

16. En caso que la transacción realizada por el Cliente sea rechazada por causas no imputables al Banco, éste quedará liberado de toda responsabilidad y no tendrá obligación de reintegrar el importe de la comisión que haya sido pagada para su realización, obligándose además el Cliente a pagar la cantidad de \$ _____ más IVA en concepto de recargo por cada transacción rechazada. Este monto 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.

17. Las causas que generarán devolución o rechazo de las transacciones originadas o recibidas son las siguientes: producto o cuenta inactiva, producto o cuenta cancelada, producto o cuenta bloqueada, que el producto o cuenta no exista dentro de los registros bancarios o cualquier otra razón comprobable que vuelva imposible la ejecución de la transacción.

18. El Banco no tendrá ninguna responsabilidad por demoras, pérdidas o cualquier afectación que la transacción pueda experimentar como resultado de error u omisión en la información proporcionada o por la falta de las debidas autorizaciones, o por no comunicar al Banco oportunamente la revocatoria de la autorización, en cuyos casos el importe original de la transferencia será devuelto una vez la reciba de la EFR, quien podrá deducir cargos adicionales por dicha circunstancia, lo cual será a costa del Cliente. La comisión generada por el uso del servicio de transferencia electrónica no es reembolsable.

19. Cualquier reclamo realizado por el Originador o por el Recibidor de una transacción electrónica que sea consecuencia de instrucciones giradas por el Originador, deberá ser presentada al Banco del cual es cliente la persona que presenta el reclamo, en un plazo no mayor de cuarenta y cinco días calendario posterior a la realización de la transacción. El reclamo deberá interponerse haciendo uso de los formularios que el Banco proporcionará para tal efecto. Si, como resultado de la investigación que se realice, se determina que el error es imputable al Banco, éste será responsable de revertir la operación de conformidad a lo establecido en el numeral 22 del presente contrato. El plazo estipulado en esta cláusula aplica para la interposición de reclamos ante el Banco, luego de vencido el mismo, le quedan habilitadas al cliente las vías legales necesarias para recurrir ante las instancias correspondientes.

20. El envío que el sistema del Banco haga de las transacciones por el UNI con todos sus campos completos, supondrá el cargo inmediato por el importe de cada transacción y el cargo inmediato individual o mensual acumulado de la comisión correspondiente a las transacciones enviadas, en la Cuenta designada por el Cliente para la realización de la transacción. Las transacciones realizadas por medio de la plataforma, estarán disponibles en el mismo día que éstas han sido enviadas (transacciones salientes) y recibidas (transacciones entrantes), siempre y cuando éstas transacciones sean enviadas antes de la última hora del corte interno, (02:30 p.m.); el cuál puede ser modificable de acuerdo a las ventanas de transaccionalidad que se puedan tener con el Operador.

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 el Consumidor y 32 de su Reglamento



21. El Banco cobrará una comisión de \$ _____ más IVA por cada registro que contenga la transacción enviada a las instituciones afiliadas a la red ACH de El Salvador. El monto de la comisión a cobrar 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.

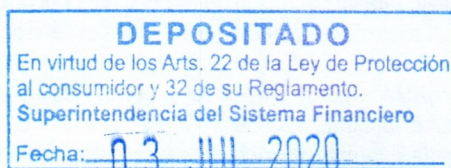
22. El Banco deberá ejecutar todas las transacciones de conformidad con las instrucciones e información ingresadas por el Cliente. El Banco será responsable en todos aquellos casos en los cuales no actúe de conformidad con las instrucciones dadas por el Cliente y/o utilizando información diferente a la provista por el cliente, debiendo en cualquiera de estos casos, encargarse de realizar todos los trámites y procedimientos necesarios para: a) revertir la operación y ejecutarla correctamente, asumiendo los costos de comisiones y/o recargos que esto implique; o, b) revertir la operación juntamente con los montos que hayan sido pagados en concepto de comisión y reintegrarlos al cliente en caso que éste desista del servicio solicitado.

23. Las partes se someten a las Leyes o normativas que para los efectos del servicio por red ACH emita o haya emitido el BCR o cualquier autoridad competente en virtud de facultades otorgadas por la Ley y reconocen que todas las transacciones que se realicen a través de dicha red estarán sujetas al cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables y en consecuencia el Banco podrá rechazar cualquier transacción que contrarie las leyes y normas vigentes en la República de El Salvador.

24. El Banco se reserva el derecho de dar de baja el servicio en caso de detectar el uso indebido, ilegítimo o ilícito de la aplicación por parte del Cliente, por el incumplimiento de los presentes términos y condiciones y por cualquier otro motivo que pueda poner en riesgo los activos del Banco o la seguridad del Cliente.

EL BANCO

EL CLIENTE



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 el Consumidor y 32 de su Reglamento