

República de Guatemala, el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_. Por una parte BANCO INDUSTRIAL, SOCIEDAD ANÓNIMA (En adelante podrá denominarse simplemente como "Banco", Banco Industrial, asimismo actúa en representación de las entidades afines al Grupo Financiero Corporación BI), y por otra el USUARIO \_\_\_\_\_ (En adelante "Usuario o Cliente"), que reside en \_\_\_\_\_, celebramos el presente contrato de suministro de servicios electrónicos, que presta El Banco, sujetos a los siguientes términos y condiciones:

**PRIMERO. DEFINICIONES:** Para efectos de interpretación del presente contrato, se establecen las siguientes definiciones:

1. Corporación BI: Nombre con el que se denominará al Conjunto de entidades relacionadas con Banco Industrial para fines de consulta y transacción entre las cuentas del cliente por medio de los canales electrónicos, tales como Contécnica S.A., Westrust Bank (International) Limited, Financiera Industrial S.A. o cualquier otra entidad de carácter financiero, comercial o de otra naturaleza con la que el Banco tenga relación.
2. Cuenta Propia: Cuenta que posee el cliente registrada a su nombre en cualquiera de las empresas pertenecientes a la corporación BI.
3. Cuenta de terceros: Toda cuenta que no cumpla con las características de Cuenta Propia.
4. Transacción: Toda Operación relacionada con cualesquiera de los productos que el Cliente tenga en cualquiera de las empresas pertenecientes a la Corporación BI, que implican el movimiento de sus bienes entre distintas cuentas (propias y/o de terceros), tales como transferencias, pagos, etc.
5. Gestión: Toda operación administrativa relacionada con productos pertenecientes a empresas de la Corporación BI. (Por ejemplo bloqueo y desbloqueo de cuentas, solicitud de chequera, etc.)
6. Canal Electrónico: Cualquier canal automatizado que Banco tiene habilitado a la fecha, o habilite en un futuro para realizar consultas, gestiones y transacciones electrónicas relacionadas con productos que el Cliente posea o pretenda adquirir con las empresas pertenecientes a la Corporación BI.
7. Función: Operación y condiciones establecidas dentro de cada canal o servicio electrónico que Banco habilite para el Cliente. (Ejemplos: horarios de servicio, opciones de consultas, etc.)
8. OTP: One time password, clave dinámica creada por autenticadores OTP, que es válida para utilizarse una sola vez dentro de un tiempo mínimo de vigencia.
9. Autenticadores de OTP: Familia que incluye Tokens hardware y software, dispositivos híbridos, y autenticación SMS, que generan contraseñas de una única vez de uso, basadas algoritmos de tiempo o eventos.
10. Contraseña, o clave: Es una serie secreta de códigos que permite a un usuario tener acceso o autorización a los canales y funciones que el Banco ponga a disposición. Las claves pueden ser digitadas por el usuario, o bien pueden estar incorporadas en algún dispositivo hardware, software, híbridos, y otros (ejemplos: Autenticadores de OTP, bandas magnéticas, pines, información personal y confidencial, códigos alfanuméricos, etc.).
11. Proveedores de Banco: son todas aquellas entidades que prestan servicios de comunicación.

**SEGUNDO. OBJETO DEL CONTRATO:** El objetivo del presente contrato es proporcionar al cliente los servicios electrónicos siguientes: BI en Línea, BI móvil, BiVoz, Mensajería de textos cortos, kioskos electrónicos, etc., facultando al Banco implementar nuevos servicios en un futuro, como WAP/SMS, así como de restringir, ampliar y modificar las funciones de los ya establecidos, y de nuevos servicios que el Banco implemente. Asimismo el de establecer condiciones que permitan al cliente hacer uso de cualquier canal electrónico que el Banco ponga a disposición del cliente permitiendo a este hacer consultas, gestiones y transacciones.

**TERCERO. CONVENIO DE SERVICIO:** El Cliente se registró por las condiciones establecidas en el presente documento, y en las que el Banco demuestre que el Cliente ha aceptado. Además, cuando el Banco implemente nuevos servicios o funciones en cualquier canal electrónico, el cliente manifestará su no aceptación, haciéndolo saber por escrito al Banco dentro de los 10 días siguientes después de que se ha puesto el servicio a disposición del cliente, de lo contrario se entenderá como aceptado. Además, el Cliente entiende y acepta que cualquier canal electrónico de servicios que el Banco ofrezca podrá fungir como medio de comunicación que el Banco emplee para con el cliente. Lo anterior incluye notificaciones de carácter informativo o de cualquier índole.

**CUARTO. OPERACIONES:** El Cliente podrá realizar consultas, gestiones y transacciones habilitadas en los canales que el Banco ponga a su disposición, dentro de las mismas pueden estar incluidas transferencias entre las cuentas propias o de terceros registradas en cualesquiera de las empresas de la Corporación BI. El cliente entiende y acepta que dependiendo del canal electrónico, la disponibilidad de las funciones ofrecidas puede variar, pudiendo limitarse, ampliarse o modificarse dependiendo de la naturaleza del canal electrónico utilizado, y a criterio del Banco sin previa notificación. Tales transacciones estarán relacionadas con las cuentas de cualquier tipo que el cliente tenga o en el futuro pueda tener abiertas con el propio Banco y con cualquiera de las empresas pertenecientes a la Corporación BI, todo lo cual en realidad exista y esté registrado hasta la fecha, así como todo producto bancario que el Cliente tenga a la fecha y pueda tener en el futuro con cualquiera de las entidades citadas. El Banco queda facultado a fijar límites en las transacciones que el Cliente pueda realizar en términos de montos, cantidades, fechas y más.

**QUINTO. PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Queda expresamente pactado que el Banco será responsable únicamente por la prestación de servicios mencionados en el presente contrato, no así de las fallas en comunicación con cualquier proveedor de servicios o que los sistemas o equipos del cliente no sean compatibles con sistemas de información del Banco.

**SEXTO. MEDIOS DE AUTENTICACIÓN Y AUTORIZACIÓN:** El Banco utiliza como medios de autenticación de la identidad del Usuario y de autorización de transacciones: Contraseñas y cualquier otro medio de autenticación y/o autorización establecidos a la fecha o que en un futuro se establezcan a criterio del Banco para cada canal. Las operaciones que se realicen durante el día estarán sometidas a verificación por parte del Banco.

Queda a opción del Banco ampliar, modificar, o limitar en un futuro los mecanismos de seguridad para la prestación de servicios bancarios a través de cualquiera de los canales electrónicos implementados, dando aviso previamente a El Cliente a través de cualquier medio que el Banco considere conveniente; si El Cliente no expresa por escrito su intención de cancelar el servicio, se entenderá como aceptada la modificación implementada.

**SÉPTIMO. RESPONSABILIDADES DEL BANCO:** El Banco se obliga a lo siguiente: a) Prestar un servicio adecuado al cliente. b) Atender reclamos por inconsistencias o anomalías en las cuentas propias causadas por operaciones realizadas en cualquier canal electrónico, dentro de un periodo no mayor a 30 días hábiles bancarios posteriores al día de la operación. Fuera de este periodo el Banco no aceptará ningún reclamo por parte del Cliente, pues se presume que el Cliente la acepta como exitosamente efectuada. b) El Banco podrá notificar a El Cliente los errores que detecte durante la verificación y hacer las correcciones que a su juicio sean convenientes o necesarias.

**OCTAVO. RESPONSABILIDADES DE EL CLIENTE:** Son responsabilidades y obligaciones de El Cliente las siguientes: **a)** El uso indebido que se haga de cualquier clave, o medio de autenticación y/o autorización utilizadas en los canales electrónicos que el Banco ofrece, y de la información accedida. **b)** Mantener la confidencialidad e intransferibilidad de claves secretas personales, y cualquier otro medio de seguridad establecido por el Banco. **c)** Cualquier operación realizada por terceros que conozcan las claves de acceso, o sea cual fuere el medio por el que las obtuvieron. **d)** Disponer de los fondos para respaldar las transacciones realizadas, pues si se produjera un sobregiro en las cuentas afiliadas El Cliente se hará responsable de los costos e intereses correspondientes a dicho sobregiro. **e)** Reportar inmediatamente por escrito a El Banco sobre cualquier extravío, robo o hurto de las claves de acceso. **f)** Cumplir con las recomendaciones de seguridad indicadas por El Banco a través de cualquier canal. **g)** De generar sus comprobantes de pago para poder efectuar reclamos al banco y excluye al Banco de cualquier responsabilidad con un tercero y costos derivados de una operación fallida. **h)** Los errores de digitación por las transferencias de fondos entre cuentas propias o a cuenta(s) de terceros. **i)** Que toda la información recibida por El Banco a través de cualquiera de los servicios electrónicos objeto del presente contrato es verdadera y legítima, fiel y exacta a la que El Cliente envía desde los equipos y sistemas utilizados. **j)** En el caso de los pagos de servicios y de Impuestos, el Cliente tiene la responsabilidad exclusiva de realizar los pagos correspondientes antes de las fechas de vencimiento establecidas para cada servicio, en cualquier caso que no cumpla con las condiciones anteriores, El Cliente es el único responsable de las consecuencias legales, fiscales, penales, cargos extraordinarios, multas, intereses y demás consecuencias jurídicas y económicas provocados por la falta de pago en el tiempo límite de dichas obligaciones. **k)** No realizar operaciones o transacciones indebidas o ilícitas a través de los canales electrónicos objeto del presente contrato que violen lo establecido en la legislación guatemalteca y la práctica mercantil bancaria nacional e internacional. **l)** Los daños, que se produzcan en los sistemas y/o equipos de El Banco provocados directamente por la utilización de los Servicios que El Cliente realiza: **m)** El Usuario acepta que las claves mencionadas en el Artículo Sexto del presente contrato, son estrictamente personales y confidenciales, que en consecuencia él es el único responsable por la guarda, custodia y cualquier uso de las mismas, y que dichas claves sustituirán las firmas autógrafas como Clientes, por lo tanto El Cliente acepta y entiende que toda la información remitida y operación dictada, utilizando dichas claves de acceso se entenderá como firmada, aceptada expresamente y autorizada en forma legítima por El Usuario; **n)** El Usuario desde ya libera de toda responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones a la entidad Banco Industrial y a todas las entidades afines a esta de todo tipo de responsabilidades descritas en la presente cláusula y demás obligaciones enunciadas en el presente contrato.

**NOVENO. DISPOSICIONES VARIAS SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** 1. Los horarios para prestación de servicios son establecidos por el Banco y podrán ser modificados a criterio del mismo. El Banco no ofrece ninguna garantía de que el servicio estará disponible todo el tiempo, pues los servicios pueden no estar disponibles debido a mantenimientos de los sistemas o a circunstancias fuera del control de El Banco originadas por los proveedores del Banco, los Socios proveedores, o fallas e incapacidad del equipo del cliente. 2. El cliente adquirirá y mantendrá a su propio costo todo el equipo y medios de comunicación necesarios para utilizar dichos servicios, asimismo la elección de los proveedores de los mismos son responsabilidad exclusiva del Cliente y dichos proveedores deben estar afiliados con El Banco para transmitir la información necesaria para que El Cliente pueda disponer de ella. 3. Para la prestación de los servicios, El Banco podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero para conocer la información con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, El Cliente autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria que se requiere en la ejecución del servicio con fines estrictamente transaccionales.

**DÉCIMO. PRECIOS DEL SERVICIO:** En relación a disposición de los canales electrónicos que El Banco ofrezca al Cliente, El Banco queda expresamente facultado para fijar y cobrar las tarifas que define, en concepto de: a) Utilización de los diferentes canales, servicios, productos o transacciones; b) Fijación de operaciones realizadas o tiempos de conexión; c) Volumen de operaciones; d) Todo gasto, comisión o recargo publicado conforme a la ley por el uso de estos servicios; El Banco dará aviso al Cliente de dicha operación a través del medio que considere conveniente. Si El cliente pasados los 30 días de notificadas sus tarifas, no declara por escrito su inconformidad a El Banco, se asumirá que está de acuerdo con las mismas. El Cliente en este momento autoriza al BANCO para debitar las tarifas correspondientes por los servicios prestados (numerales (a) al (d) de esta cláusula), de las cuentas propias, así como hacer tales débitos en la moneda establecida por El Banco. El cliente entiende y acepta que cualquier costo adicional derivado de la utilización de servicios electrónicos que ofrece el Banco empleando servicios de otras empresas como intermediarias u otra función, serán cubiertos por el Cliente, y son en concepto ajenos al Banco, no excluyendo que las empresas proveedoras opten por realizar el cobro por medio del Banco.

**DÉCIMO PRIMERO. PLAZO Y PRÓRROGAS:** El plazo de prestación del servicio será de seis meses contados a partir de la presente fecha. Dicho plazo se considerará automáticamente prorrogado sucesivamente por periodos iguales, siempre que el Usuario no comunique por escrito lo contrario al Banco dentro del periodo de diez días posteriores a la fecha de vencimiento del plazo inicial o de sus prórrogas.

No obstante Banco está facultado para dar por terminada la prestación de cualquier servicio antes del vencimiento del plazo sin expresión de causa.

**DÉCIMO SEGUNDO. MEDIOS DE SOLUCIÓN DE DESACUERDOS O CONFLICTOS SOBRE EL CONTRATO:** Las partes contratantes convienen que cualquier conflicto, disputa, oposición o reclamación que surja de o se relacione con la aplicación, interpretación, y/o cumplimiento del presente contrato, tanto durante su vigencia como a la terminación del mismo por cualquier causa, deberá ser resuelto voluntariamente entre las partes y en caso no existiere acuerdo desde ya se comprometen a someterlo a los tribunales de la República de Guatemala, en conformidad con las

leyes de resolución alternativa de conflictos que se encuentren vigentes en la República de Guatemala en el momento respectivo.

**DÉCIMO TERCERO. LUGAR PARA NOTIFICACIONES:** Para los efectos del presente contrato, el Cliente renuncia al fuero de su domicilio y se sujeta a los tribunales de la República de Guatemala y señala la dirección consignada en el presente documento como lugar para recibir cualquier notificación, aviso, citación o emplazamiento obligándose a dar inmediato aviso a El Banco de cualquier cambio de dirección para tales efectos y la prueba de haber dado el referido aviso correrá a cargo del Cliente, el que acepta, para el caso de no dar ese aviso como válido cualquier aviso, notificación, citación o emplazamiento que se le haga en la dirección aquí consignada. El Banco cuenta con la plena autorización de las entidades afines al Grupo Financiero Corporación BI para recibir datos de los números de cuentas, nombre completos, estados de cuenta, y cualquier información que sea necesaria para llevar a cabo transacciones, y operaciones de los servicios provistos por virtud del presente contrato, así como realizar las operaciones que correspondan a dichas entidades con las que el Cliente tenga relación.).

Nombre completo de Cliente

Firma Usuario

No. de Cuenta: \_\_\_\_\_

Código BI en línea: \_\_\_\_\_

Usuario BI en línea: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono (móvil): \_\_\_\_\_

## Uso exclusivo de Banco Industrial

Empleado: \_\_\_\_\_

Agencia: \_\_\_\_\_ Código Ag.: \_\_\_\_\_

Visa Firma: \_\_\_\_\_