

Nosotros, por una parte Banco Ficohsa Guatemala, S.A., que en adelante se denominará “**EL BANCO**” ; y por otra parte la persona que aparece en los registros del “**EL BANCO**” como titular de los productos a ser registrados en este servicio, posterior a la aceptación de los presentes términos y condiciones y que en adelante se llamará “**EL CLIENTE o EL USUARIO**” , en la calidad con que cada uno actuamos, hemos convenido en celebrar el presente Contrato para la prestación del servicio de banca electrónica denominado “Ficohsa Online” de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO DEL SERVICIO.- EL BANCO ha implementado una plataforma en línea para que EL CLIENTE pueda realizar diversas operaciones a través de una página de internet donde EL CLIENTE podrá acceder a los productos y servicios de EL BANCO. Dicha plataforma en línea se denomina Ficohsa Online. Cada tipo de operación que se puede realizar a través del mismo se denomina “SERVICIO y/o SERVICIOS”. Los SERVICIOS que EL BANCO tiene disponibles son los siguientes: Consultas de: cuentas monetarias, cuentas de ahorros, certificados de depósito, préstamos, tarjeta de crédito. Pagos de: Préstamos, Tarjetas de Crédito propias o de terceros mediante débito a cuenta monetaria o ahorros que EL CLIENTE disponga en EL BANCO. Servicios Básicos y otros. EL CLIENTE podrá pagar directamente los servicios que presten terceros a EL CLIENTE siempre y cuando EL BANCO esté de acuerdo con los terceros y la cuenta de EL CLIENTE posea saldo disponible suficiente para efectuar la operación. Transferencias entre Cuentas: Transferencias de Fondos entre cuentas propias y terceros, Transferencias a cuentas de ahorro o monetarias en otros Bancos del sistema financiero guatemalteco (ACH), Transferencias Internacionales. Solicitudes: Chequeras, Tarjeta de Crédito (Titular, Adicional, Reposición, Ampliación de Limite), Reposición de Pin (Tarjeta de Crédito) y de cualquier otras de productos o servicios que EL BANCO ponga a disposición con estos mecanismos.

SEGUNDA: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- Las condiciones de prestación de los servicios convenidos entre EL BANCO y EL CLIENTE son las siguientes: 1. EL USUARIO se compromete a usar los servicios cumpliendo con todas las condiciones y requerimientos aquí señalados y los que en el futuro establezca EL BANCO para tales efectos. 2. En caso de que EL BANCO agregue servicios al sistema utilizado por EL USUARIO, se dará por entendido que EL USUARIO acepta la prestación de los nuevos servicios, a menos que manifieste lo contrario por escrito dentro de un plazo de diez (10) días contados a partir del momento en que tales servicios estén a su disposición. 3. Los horarios de prestación de servicios serán establecidos por EL BANCO y podrán ser notificados a EL USUARIO de tiempo en tiempo. 4. Los servicios también se podrán ver afectados por fallas o incapacidades del equipo, tanto de EL BANCO como de EL USUARIO o bien por uso inadecuado de los servicios y equipos o software de EL USUARIO, o por falta de utilización de los mismos por más de seis (6) meses. En caso de interrupción de los servicios por cualquiera de estas causas no habrá responsabilidad alguna de EL BANCO. 5. EL BANCO hará entrega a EL USUARIO de las claves necesarias para acceder al sistema de Ficohsa Online vía correo electrónico (E-mail), previamente notificado por EL USUARIO a EL BANCO. EL USUARIO deberá cambiar inmediatamente la clave por una de su exclusivo conocimiento para seguridad de EL USUARIO puesto que el sistema no permitirá funcionar con la clave originalmente proporcionada. Una vez que haya ingresado al sistema por primera vez, la clave de acceso personal es secreta e intransferible, por lo que debe ejercer el debido cuidado de no comprometer la misma con terceros; Adicionalmente, EL BANCO permitirá a EL CLIENTE configurar una clave que le será requerido por Ficohsa Online para llevar a cabo operaciones que impliquen una salida de dinero de sus cuentas. 6. EL BANCO no solicita actualizaciones de información de EL CLIENTE para efectos de información personal, cambios de Usuarios y contraseñas de seguridad, por lo que EL USUARIO libera a EL BANCO de toda responsabilidad en caso de que EL USUARIO divulgue este tipo de información. EL BANCO no tendrá ninguna obligación de indemnizar o de reponer valores que hayan sido sustraídos de las cuentas de EL USUARIO por causa de Phishing. 7. En caso de que EL USUARIO tenga cualquier inquietud o queja respecto al producto Ficohsa Online, podrá presentarse ante las oficinas o agencias más cercanas de EL BANCO para interponer el mismo dentro de un plazo de diez (10) días hábiles desde que la transacción o consulta efectuada por EL USUARIO que en dicho sistema se hubiese realizado. De lo contrario, se tomará como bien hecha y aceptada por EL USUARIO. 8. EL BANCO cuando así lo establezca podrá limitar el uso de los sistemas o alguna de las aplicaciones a EL USUARIO; en caso de inhabilitación del Usuario por la falta de utilización de la aplicación, EL USUARIO deberá solicitar a EL BANCO la creación de nuevos usuarios. 9. EL BANCO no será responsable por los Registros contables del pago o los pagos en los sistemas del o los proveedores de los servicios que se pagan por Ficohsa Online, fallas en el sistema del proveedor, ni será responsable si a consecuencia de pagos realizados fuera de tiempo por EL USUARIO, se generan multas o penalizaciones. 10. Cuando se implemente el servicio de pagos a través de Bancasat, EL USUARIO podrá realizar sus declaraciones o pagos de impuestos utilizando el servicio contratado por esta vía, pero EL BANCO no será responsable por multas o penalizaciones relacionadas con las declaraciones o pagos de impuestos que se imputen a EL USUARIO. 11. La prestación de los servicios depende esencialmente de la utilización de líneas telefónicas y energía eléctrica por lo que la suspensión temporal o definitiva, parcial o total de tales servicios por parte de las empresas que lo prestan, sea por la causa que sea, determinará la interrupción de los servicios a que se contrae este contrato, sin responsabilidad alguna para EL BANCO. 12. Queda expresamente establecido que EL USUARIO deberá contar con computadoras, sistemas o equipos compatibles con los sistemas informáticos de EL BANCO, pues los servicios también se podrán ver afectados por fallas o incapacidades del equipo, de EL USUARIO o bien por uso inadecuado de los servicios y equipos o software de EL USUARIO, de lo contrario EL BANCO queda libre de toda responsabilidad por la falta de acceso al sistema. De igual manera en caso fortuito o fuerza mayor, que limite el acceso a los SERVICIOS de Ficohsa Online, EL BANCO queda libre de toda responsabilidad por la falta de acceso al sistema.

TERCERA: PAGOS A FAVOR TERCEROS.- EL BANCO no se responsabiliza por errores en el ingreso de los datos al sistema. Las diferencias que resultaren, deberán ser conciliadas entre EL USUARIO y el tercero que preste el servicio. EL USUARIO para efectuar dicho pago deberá ingresar el valor del pago, el número de identificación del servicio y la cuenta que desea se le debite para realizar el pago. EL BANCO debitará ese monto de la cuenta que seleccionó EL USUARIO y lo acreditará a la cuenta del tercero o al pago del servicio que EL CLIENTE desea cancelar. Para efectos de esta sección de pagos se entenderá que EL USUARIO en los mismos términos y condiciones que con el pago de servicios básicos podrá hacer uso del sistema Ficohsa Online para el pago de sus impuestos, tasas y contribuciones que se encuentren afiliados al sistema Ficohsa Online siempre y cuando cuente con disponible en sus cuentas para efectuar los pagos.

CUARTA: VALOR POR SERVICIO.- El servicio de Ficohsa Online será gratuito hasta que EL BANCO decida lo contrario, en cuyo caso EL BANCO propondrá un valor y de ser aceptado por EL USUARIO el contrato continuará vigente, en caso de no aceptar esto será causa para suspender el contrato y deshabilitar el servicio. En caso que el servicio sea cobrado, EL USUARIO se compromete a aceptar como buenos y exactos los registros que EL BANCO posea en el sistema de Ficohsa Online.

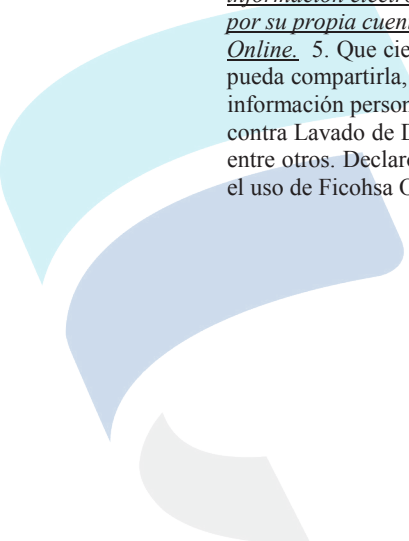
QUINTA: CONDICIONES PARA EL USO DE TOKENS.- a) EL CLIENTE, declara conocer, entender y aceptar la definición, el contenido, el alcance y las normas que regulan el producto denominado "TOKEN", que le permite utilizar dispositivos físicos o móviles de autenticación (Tokens), para lograr seguridad en la integración de las transacciones electrónicas realizadas por medio de Ficohsa Online. b) EL CLIENTE acepta utilizar este producto de acuerdo a las siguientes condiciones: i) Token, en sistemas de seguridad, es un dispositivo físico o móvil que muestra un código de ID que constantemente cambia. El ID generado será utilizado para autorizar las operaciones en Ficohsa Online. ii) EL CLIENTE declara que ha sido debidamente instruido para usar TOKENS. iii) EL CLIENTE se compromete a administrar el uso del Token que reciba en virtud de la solicitud que previamente haya dirigido a EL BANCO. iv) EL BANCO hará entrega de un (1) Token por cliente ya sea físico o móvil de acuerdo a lo solicitado por EL CLIENTE. EL CLIENTE podrá solicitar la configuración de un token móvil cuando sea técnicamente compatible y conforme a la disponibilidad de licencias que EL BANCO disponga al momento de la solicitud. El uso del "token" físico o móvil será gratuito hasta que EL BANCO decida cobrar algún valor, el cual será notificado a EL CLIENTE a través de los medios que EL BANCO decida para su aceptación o rechazo. v) En caso de pérdida, robo, extravío o daño por mal uso del dispositivo, EL CLIENTE que desee reponerlo deberá cancelar previamente la suma que EL BANCO establezca por dispositivo. EL BANCO queda autorizado desde ya para hacer el débito de los valores correspondientes por concepto de adquisición o reposición del dispositivo a cualquiera de las cuentas que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO. Posteriormente EL BANCO efectuará la respectiva asignación del dispositivo solicitado. vi) En consecuencia, EL CLIENTE se compromete a cumplir fielmente las obligaciones que adquiere en virtud de su adherencia a este contrato. vii) Cada Token gozará de una garantía de un (1) año y su vida útil será de ocho (8) años. En los casos en que EL CLIENTE le devuelva a EL BANCO el Token por mal funcionamiento, este será revisado con el proveedor para su respectiva reparación y temporalmente, EL BANCO asignará un nuevo Token EL CLIENTE. viii) EL CLIENTE asume total responsabilidad por mal uso o uso inadecuado del Token, incluyendo el uso por parte de personas no autorizadas. Por tanto, acepta que EL BANCO no tendrá responsabilidad alguna por los daños o pérdidas que sufra como consecuencia del mal uso o uso inadecuado por parte de las personas que hubiere autorizado o por terceras personas, quedando obligado en todos estos casos a devolverle inmediatamente a EL BANCO los Tokens que se encuentren en su poder, obligación que también aplicará en caso de que EL CLIENTE descontinúe el uso del TOKEN por más de cuarenta y cinco (45) días o deje de ser cliente de EL BANCO.

SEXTA: TRANSFERENCIAS ACH.- EL BANCO se libera de toda responsabilidad, presente, pasada y futura, por las transacciones que se hagan a través de su servicio de Cámara de Compensación Electrónica ACH (Automated Clearing House) para realizar transferencias a otros Bancos. Queda bajo la responsabilidad de EL CLIENTE insertar correctamente toda la Información (número de cuentas, préstamos, planillas, etc.) requerida por las otras Instituciones del Sistema Financiero, para usar dicho servicio. Por ningún motivo EL BANCO se hará responsable por errores u omisiones efectuadas por EL CLIENTE en dichas operaciones, y desde ya EL CLIENTE asume todos los costos, gastos o pérdidas que ocasione por el uso de este servicio.

SÉPTIMA: USO DE APLICACIONES.- EL BANCO a su sola discreción podrá implementar en beneficio de EL CLIENTE el uso de aplicaciones electrónicas para dispositivos móviles, debiendo EL CLIENTE aceptar, cuando corresponda, las condiciones generales de uso de la aplicación previo a su implementación y uso. EL CLIENTE será el único responsable sobre la seguridad de los equipos que utiliza en sus operaciones. Dicha responsabilidad incluye la de mantener sus dispositivos electrónicos con un programa de antivirus actualizado y funcional, esto para proteger sus usuarios y contraseñas seguros de cualquier vulnerabilidad causada por virus informáticos, mantener sus contraseñas bajo custodia, y todo lo que conlleva la seguridad de la información propia. EL BANCO no es responsable por quebrantamientos de seguridad en los dispositivos móviles de EL CLIENTE causados por terceros, ni por los daños y/o perjuicios que puedan provocarse a EL CLIENTE que incumple esta obligación, incluyendo pero no limitándose a daños o perjuicios.

OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.- EL BANCO y EL USUARIO declaran que harán lo posible por llegar a una solución pacífica o amistosa de todas las controversias relativas a la aplicación, interpretación, contravención, terminación o invalidez del presente contrato, mediante una comunicación por escrito con sello o firma de recepción de la otra parte, e indicación de fecha de recepción de la misma, en la que se solicita la solución del problema. Si EL BANCO y EL USUARIO no pueden resolver amigablemente la controversia en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud de solución amigable, la misma será resuelta por medio de la jurisdicción ordinaria, para lo cual EL USUARIO renuncia desde ya al fuero de su domicilio y se somete al tribunal que EL BANCO elija, señalando la dirección asentada en la solicitud del servicio como lugar para recibir cualquier aviso o notificación siendo responsabilidad de EL USUARIO informar del cambio de la misma. EL BANCO señala como lugar para recibir notificaciones la dieciocho (18) calle cinco guión cincuenta y seis (5-56) de la zona diez (10), Edificio Unicentro, oficinas diez cero uno y diez cero dos (1001 y 1002), ciudad de Guatemala, Departamento de Guatemala. En caso de conflicto o asunto judicial derivado de la aplicación, interpretación, contravención, terminación o invalidez del presente contrato las partes se comprometen a no cuestionar la admisibilidad probatoria de los registros, archivos y documentos digitales, que den cuenta de fechas, horarios, recepción, contenido y cantidades de datos, o información almacenada o transmitida, a los que desde ya las partes le reconocen el valor probatorio equivalente al que el Derecho otorga a los documentos escritos o impresos en papel y constituirán prueba de los hechos a los que aluden.

NOVENA: ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- EL USUARIO acepta lo siguiente: 1. Que todas las operaciones que realice en Ficohsa Online quedarán registradas y operadas por EL BANCO, según los servicios que se detallan en la Cláusula Primera y las que se puedan ofrecer en el futuro y tendrán validez después de su registro correspondiente conforme los procedimientos establecidos por EL BANCO. 2. Que todas las operaciones y demás usos que haga a través de Ficohsa Online serán por su propia cuenta y riesgo aceptando los estados de cuenta, informes y resultados que el propio sistema formule o archive de las mismas. 3. Que bajo ningún concepto EL BANCO es responsable por errores u omisiones en información electrónica proporcionada cuya fuente no sea EL BANCO, ni por el uso que se haga de la misma. 4. Que será por su propia cuenta y responsabilidad el uso de la información electrónica e impresiones que obtenga a través de Ficohsa Online. 5. Que cierta información personal y crediticia que ha sido recibida por EL BANCO, autoriza a que EL BANCO pueda compartirla, inclusive sus datos personales, y que los mismos sean distribuidos a empresas que prestan servicios de información personal, según los artículos 9 numeral 1; 64 de la ley de Acceso a la información pública, 19,21,22,28,46 Ley contra Lavado de Dinero u Otros Activos; 12 y 20 de su Reglamento; 50,55,56 y 58, Ley de Bancos y Grupos Financieros entre otros. Declaro que he leído y comprendido los presentes Términos y Condiciones y me obligo a su cumplimiento en el uso de Ficohsa Online.



Banco
Ficohsa