

CONTRATO SERVICIO SARA

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 “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 conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO DEL SERVICIO.- EL BANCO ha implementado un servicio que permitirá al USUARIO afiliado una comunicación directa con el BANCO vía mensaje privado (mensajería vía telefonía celular), utilizando los USUARIOS sus cuentas de Facebook, Twitter y/o Whatsapp, con el fin de brindarle al USUARIO información y permitirle la realización de consultas y transacciones bancarias determinadas y habilitadas por el BANCO. El servicio en general se denomina “SARA”. 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 mediante la afiliación son los siguientes: consultas de saldos de cuentas, consulta de saldos de tarjetas de crédito, consulta del precio del dólar, Pagos de Tarjeta de Crédito, Transferencias entre cuentas y a Terceros, y cualquier otros servicios que el BANCO en un futuro ponga a disposición con SARA.

SEGUNDA: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- Las condiciones de prestación de los SERVICIOS convenidos entre el BANCO y el USUARIO 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. El BANCO podrá cambiar y/o modificar los términos y condiciones de SARA de tiempo en tiempo y en cualquier momento, siendo suficiente la notificación del cambio en las diferentes páginas web, redes sociales y/o cualquier otro mecanismo que considere el BANCO. 3. En caso de que EL BANCO agregue SERVICIOS a SARA, 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. 4. Los horarios de prestación de SERVICIOS serán establecidos por el BANCO y podrán ser notificados al USUARIO de tiempo en tiempo. 5. Los SERVICIOS también se podrán ver afectados por fallas, incapacidades del equipo, falla en telefonía celular y datos móviles, tanto del BANCO como del USUARIO o bien por uso inadecuado de los SERVICIOS y equipos o software del USUARIO. En caso de interrupción de los SERVICIOS por cualquiera de estas causas no habrá responsabilidad alguna del BANCO. 6. El BANCO no solicita actualizaciones de información del USUARIO para efectos de información personal, cambios de Usuarios, accesos y/o contraseñas de seguridad, por lo que el USUARIO libera al 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 del USUARIO por causa de Phishing. 7. En caso de que el USUARIO tenga cualquier inquietud o queja respecto a SARA, podrá presentarse ante las oficinas o agencias más cercanas del 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 alguno de los SERVICIOS al USUARIO. 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 SARA, 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. La prestación de los SERVICIOS depende esencialmente de la utilización por parte del USUARIO de telefonía celular y datos móviles, así como la afiliación de SARA por medio de una cuenta creada en Facebook, Twitter y/o Whatsapp que le permitan recibir o transmitir mensajes en sus bandejas y a la vez que se encuentre registrado como seguidor en estas redes sociales, de lo contrario el BANCO queda libre de toda responsabilidad por la falta de acceso al sistema. 11. En caso fortuito o fuerza mayor, que limite el acceso a los SERVICIOS, el BANCO queda libre de toda responsabilidad. 12. El CLIENTE podrá hacer uso de SARA a través del menú de transacciones así como también del (OTP) One Time Password, enviado al CLIENTE para autorizar la activación así como los pagos y transferencias, por los medios que el BANCO haya efectuado para tales fines, y podrá realizar las diferentes consultas ya establecidas. 13. El BANCO se reserva el derecho de adicionar, suspender, bloquear y/o cancelar cualquiera de los SERVICIOS ofrecidos al CLIENTE a través de SARA, sin previa notificación y/o justificación, sin que ello genere indemnización alguna. 14. En caso de pérdida, hurto, sustracción, robo o extravío del celular, el CLIENTE queda obligado a dar aviso inmediato al BANCO para el bloqueo de la afiliación SARA. Toda responsabilidad del Cliente por pérdida, hurto, sustracción, robo o extravío del celular, cesa a partir de la fecha y hora de efectuar el aviso respectivo, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal en que pueda incurrir por usos o acciones irregulares de la misma.

TERCERA: COBRO POR LOS SERVICIOS.- El BANCO ofrece el SARA de forma gratuita, sin embargo queda facultado para establecer y cobrar al CLIENTE las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes SERVICIOS; que podrán fijarse o determinarse por transacción realizada y/o por tiempo de conexión, o por volumen de operaciones, estableciendo un cargo mínimo bien sea en el momento de prestación del SERVICIO o posteriormente. De lo anterior se dará aviso al CLIENTE a través de cualquier medio. El CLIENTE autoriza expresamente al BANCO para que pueda debitar la tarifa y/o comisión de las cuentas que el CLIENTE tenga en el BANCO.

CUARTA: USO DE SARA EN REDES SOCIALES.- EL CLIENTE será el único responsable sobre la seguridad de los dispositivos móviles y sesiones en las plataformas Facebook, Twitter y/o Whatsapp, y cualquiera otra información sensible que utiliza en sus operaciones. Dicha responsabilidad incluye la de mantener sus dispositivos móviles con antivirus actualizado y funcional, esto para proteger sus datos 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 o de las sesiones en las plataformas Facebook, Twitter y/o Whatsapp del CLIENTE que hayan sido causados por terceros, ni por los daños y/o perjuicios que puedan provocarse al CLIENTE que incumple esta obligación, incluyendo pero no limitándose a daños o perjuicios.

QUINTA: TERMINACIÓN.- El CLIENTE podrá en cualquier momento, dar por terminada la relación contractual y solicitar la cancelación del servicio SARA por desafiliación, al efecto el CLIENTE deberá solicitar la desafiliación de SARA directamente al BANCO. El BANCO, podrá dar por terminada la relación contractual, en los siguientes casos: 1. Cuando el CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones que asume por este contrato; 2. En caso de muerte del CLIENTE; 3. En caso de descubrir que la información suministrada por el CLIENTE sea falsa o inexacta; 4. En caso que el CLIENTE esté involucrado o se le investigue por la realización de actividades ilícitas; 5. En los casos en que el CLIENTE sea condenado mediante sentencia firme por algún tribunal nacional o de otra jurisdicción por los delitos de Narcotráfico, Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo, Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Extinción de Dominio, o cualquier otro delito de crimen o delincuencia organizada reconocidos como tales por Tratados o Convenios Internacionales de los cuales Guatemala sea suscriptor, o bien sean incluidos en las listas de entidades u Organizaciones que identifiquen a personas como partícipes, colaboradores, facilitadores del crimen organizado como ser la lista OFAC (Office Foreign Assets Control) y la lista de Designados de la ONU, entre otras; y 6. Por cualquiera otra razón que a juicio del BANCO amerite su terminación. En cualquiera de los supuestos el BANCO no tendrá responsabilidad y no estará sujeto a pagar indemnización y/o penalización alguna.

SEXTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.- El BANCO y el USUARIO declaran que cualquier disputa ("Disputa") relacionada con la validez, legalidad, interpretación, ejecución o terminación de este Contrato y sus anexos, será resuelto en forma amigable y de buena fe por las partes mediante negociación ("Negociación"). Ese proceso de Negociación será directo entre las partes y tendrá una duración máxima de treinta (30) días calendario a partir de que una parte notifique a la otra su deseo de iniciar el proceso de Negociación. Transcurrido ese plazo sin que las partes se hubieren reunido o sin que éstas lo hubieren prorrogado de común acuerdo o sin que éstas hubieren llegado a un acuerdo definitivo sobre la Disputa, la misma será resuelta mediante Arbitraje de Derecho, de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala –CRECIG-, que se encuentre vigente al momento de surgir el conflicto. El Arbitraje será administrado por la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala -CRECIG-, en la ciudad de Guatemala, por medio de un tribunal compuesto de tres Árbitros, nombrados de conformidad con el Reglamento antes relacionado y el idioma del arbitraje será el español. El laudo deberá ser cumplido de buena fe y sin demora alguna. El USUARIO señala la dirección que consta en los registros del BANCO como lugar para recibir cualquier aviso o notificación siendo responsabilidad del USUARIO informar del cambio de la misma. El BANCO señala como lugar para recibir notificaciones la dieciocho (18) calle cinco guion 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.

SEPTIMA: ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- El USUARIO acepta lo siguiente: 1. Que todas las operaciones que realice en SARA 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 SARA 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 SARA. 5. Que el BANCO envíe mensajes a sus bandejas de redes sociales con información publicitaria y todo lo relativo a nuevos servicios a ser implementados por el BANCO. El CLIENTE, por su parte manifiesta, que acepta todos los términos. El CLIENTE acepta ser el único responsable por la confidencialidad de la información que reciba a través de SARA, por lo que queda a su cuenta y riesgo mantener la confidencialidad de la información recibida. 6. Que cierta información personal y crediticia que ha sido recibida por el BANCO y 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 SARA.