

**CONTRATO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS**

[ ROE-004 V.12 ]

Banco del País, S.A., denominado de ahora en adelante **BANPAÍS** o **BANCO ORIGINADOR (B.O.)** con RTN No. 08019995140489 y por otra parte:

Persona Natural: \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en \_\_\_\_\_, Tarjeta de Identidad No. \_\_\_\_\_ y RTN No. \_\_\_\_\_;

Persona Jurídica: \_\_\_\_\_, del domicilio social de \_\_\_\_\_, con RTN No. \_\_\_\_\_, representada por \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_ mayor de edad, con domicilio en \_\_\_\_\_,

Tarjeta de Identidad No. \_\_\_\_\_; que en adelante se denominará **EL CLIENTE, EL ORDENANTE** o **EL USUARIO**, hemos

convenido celebrar el presente **Contrato de Servicios Electrónicos**, denominando de ahora en adelante como **S.E.** conforme a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: DEFINICIONES. I) Servicios Electrónicos (S.E.): a) Banpaís x Internet:** Banca electrónica para clientes naturales y jurídicos, la cual cuenta con dos canales de servicio: Web y APP, este último denominado APP BP en Línea y de uso exclusivo para clientes naturales. **b) Pagos Automáticos:** Domiciliación de pagos de servicios públicos y privados tanto para clientes naturales como jurídicos. **c) BP Móvil:** Servicios para clientes naturales de envío y recepción de mensajes de texto corto para notificaciones, transacciones y envío de mensajes publicitarios. **d) Consulta Interactiva IVR:** Servicio para clientes naturales de respuesta de voz interactiva automatizado. **e) Conexión Regional:** Plataforma electrónica regional para clientes naturales o jurídicos que permite la realización de consultas y transacciones sobre cuentas bancarias abiertas en los bancos miembros de la Corporación BI. Asimismo, los S.E. podrán incluir otros servicios u operaciones que **EL BANCO** ponga a disposición de **EL CLIENTE**. **II) Medios de Autenticación:** Token, Pin, Clave, contraseña de serie alfanumérica, reconocimiento facial, lectura de huella digital o cualquier tipo de nivel y/o forma de autenticación que **BANPAÍS** defina para cada tipo de servicio y que el cliente/usuario decida utilizar ya sea para su ingreso y/o hacer sus operaciones en cada uno de los servicios disponibles en los S.E. **III) Servicios:** Las distintas transacciones de débito o crédito, consultas, solicitudes y notificaciones dentro de cada uno de los S.E. y las futuras que **BANPAÍS** ponga a disposición de **EL CLIENTE**. **IV) Usuario:** Nombre corto generado de forma automática por **BANPAÍS** asignado a **EL CLIENTE** o las persona(s) asignada(s) por **EL CLIENTE** para ingresar a los S.E. que requieran el uso del mismo. **V) Usuario Administrador:** Usuario definido por **EL CLIENTE**, quien podrá desde Banpaís x Internet otorgar accesos y permisos a otros usuarios (usuarios administrados) creados dentro de los S.E. El cliente natural podrá ser Usuario Administrador de sus propios S.E. **VI) Usuario Administrado:** Usuario creado a solicitud de **EL CLIENTE** asociado al servicio de Banpaís X Internet, donde el Usuario Administrador podrá otorgarle accesos y/o permisos para consultas y/o transacciones. **VII) Consorcio:** Grupo de empresas con un mismo representante legal, debidamente facultado para autorizar a distintos usuarios el acceso a las cuentas de todas las empresas que conforman el grupo, a fin de realizar transacciones, consultas y solicitudes que se afiliarán bajo un solo contrato con las especificaciones de cuentas, accesos y usuarios que señalen en la afiliación del servicio o que a través del Usuario Administrador definido para los S.E. sean autorizados. **VIII) Horario:** El horario de prestación de servicios o procesamiento de transacciones será definido por **BANPAÍS** de acuerdo a normativas especiales o a requerimientos de cada servicio.

**SEGUNDA: AFILIACIÓN DEL SERVICIO.** **BANPAÍS** pone a disposición de **EL CLIENTE** diferentes canales para afiliación de los S.E. los cuales pueden ser presenciales, no presenciales y electrónicos o de autoservicio como son: formularios web, plataformas web, aplicaciones móviles y/o cualquier otro que **BANPAÍS** disponga para tal fin. Los canales electrónicos o de autoservicio para afiliación de los S.E. podrán ser ejecutados por **EL CLIENTE** utilizando computadores, tabletas, teléfonos inteligentes y otros dispositivos móviles sin importar la ubicación física de **EL CLIENTE**, estos podrán requerir de imágenes o fotografías de **EL CLIENTE** para garantizar su autenticación; para ello, se podrán realizar validaciones de biometría facial, uso de inteligencia artificial o cualquier otro método de verificación. **BANPAÍS** podrá utilizar sistemas informáticos propios o de terceros para aplicar los métodos de verificación arriba descritos. **EL CLIENTE** acepta que las imágenes utilizadas en la afiliación a través de canales electrónicos o de autoservicio pueden ser transmitidas a terceros proveedores de **BANPAÍS** (nacionales y/o internacionales) para fines de validación y custodiarse en repositorios digitales de **BANPAÍS**. **EL CLIENTE** acepta que la afiliación realizada por canales electrónicos o de autoservicio tiene igual efecto y consecuencia que los contratos celebrados de forma ordinaria.

**TERCERA: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. a)** Para acceder a los S.E. **EL CLIENTE** debe disponer de un teléfono móvil, computadora o medios electrónicos similares que opere con tecnología que permitan recibir o transmitir Mensajes de Texto Cortos (MTC) y acceso a Internet, según se requiera para cada uno de los S.E. **b)** La elección del proveedor y costo del servicio celular e Internet son por cuenta de **EL CLIENTE**. **c)** **BANPAÍS** se reserva el derecho de bloquear el acceso después de llegar al límite de ingresos fallidos del PIN o contraseña definidos para cada S.E. o por inactividad del servicio y/o los productos principales, según normativa interna y/o regulación de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS); **d)** Se entenderá que toda operación efectuada con el teléfono móvil, computadora o medios electrónicos similares que operen con tecnología que permita cada uno de los S.E., con su PIN, Usuario, Contraseña y medio de autenticación definido por el mismo o proveído por **BANPAÍS** fue efectuada por **EL CLIENTE** aun cuando la utilicen terceros, esto sin responsabilidad para **BANPAÍS**. **e)** Todas las operaciones que **EL CLIENTE** efectúe a través de los S.E. estarán sujetas a revisión y tendrán validez desde el momento de su procesamiento

por parte de **BANPAÍS**; **f)** Se aceptarán como válidos los registros y comprobantes de transacciones generados electrónicamente y registrados en las cuentas de **EL CLIENTE**. Dichos comprobantes podrán ser impresos por **EL CLIENTE** a su voluntad a partir de las transacciones realizadas por **EL CLIENTE** a través de algunos de los S.E. **BANPAÍS** no generará ningún recibo o comprobante en físico por dichas transacciones. **g)** **EL CLIENTE** autoriza que **BANPAÍS** le envíe a su correo electrónico o al número de teléfono celular registrado en cualquiera de los S.E. correos o mensajes de texto (SMS) u otros de carácter informativo, publicitario y de referencia de las obligaciones que **EL CLIENTE** tenga con **BANPAÍS**. **h)** Ocasionalmente, algunos o todos los S.E. pueden no estar disponibles debido a mantenimiento de los sistemas o a circunstancias fuera del control o ajenas a **BANPAÍS**, por causas de fuerza mayor o caso fortuito. **i)** El Usuario Administrador de Banpaís X Internet, designado por **EL CLIENTE** podrá: 1) Acceder a todas las cuentas propias de **EL CLIENTE**. 2) Agregar o eliminar cuentas propias al servicio de Banpaís X Internet. 3) Dar acceso para consultas, transferencias y pagos a el (los) usuario (s) administrado (s) y al suyo propio. 4) Otorgar escenarios de firmas por servicio, al (los) Usuario (s) Administrado (s). 5) Reiniciar la (s) clave (s) a el (los) usuario (s) administrado (s). 6) Si **EL CLIENTE** tiene servicio de Consorcio, puede otorgar accesos a cuentas de las empresas atadas como consorcio a los usuarios de las diferentes empresas. 7) Todas las demás funcionalidades que se incorporen a futuro en el Usuario Administrador. **j)** **EL CLIENTE** entiende y acepta que los S.E. se sujetan a las leyes y regulaciones bancarias incluyendo la normativa contra lavado de dinero y activos. En caso del S.E. de Conexión Regional se sujeta también a las leyes y normativas bancarias de cada país.

**CUARTA: RESPONSABILIDADES DE EL CLIENTE, EL ORDENANTE O EL USUARIO. a)** Suscribirse a los S.E. a través de los canales autorizados por **EL BANCO**. **b)** **EL CLIENTE** autoriza a **BANPAÍS** la afiliación automática de sus cuentas pasivas, activas y de otro tipo, así como nuevas cuentas de **EL CLIENTE** o servicios que a futuro se incorporen en los S.E. **c)** **EL CLIENTE** deberá cambiar la contraseña y/o PIN u otro que a futuro se incorpore y que inicialmente le proporcione **BANPAÍS**, por uno de su exclusivo conocimiento. **BANPAÍS** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** distintos medios de autenticación y **EL CLIENTE** decidirá sobre cuales utilizar o no y el tipo a utilizar, asimismo reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de los mismos para poder efectuar consultas y transacciones a través de los S.E. de acuerdo a los mecanismos de autenticación que **BANPAÍS** definirá por la seguridad del cliente y los tipos de servicio a los que tendrá acceso. **d)** **EL CLIENTE** autoriza a **BANPAÍS** a presentar información de saldos o debitar de la (s) cuenta (s) especificada(s), el monto de la(s) transacción (es) efectuada (s) o programada (s) a través de los S.E. **e)** **EL CLIENTE** reconoce que los errores en la digitación de datos son de su entera responsabilidad y las diferencias que resultaren, deberán ser conciliadas entre **EL CLIENTE** y un tercero en caso que aplique, sin responsabilidad alguna para **BANPAÍS**. **f)** El uso indebido que se haga de cualquier clave, medio de autenticación y/o autorización utilizadas en los canales electrónicos que el Banco ofrece y de la información accedida. **g)** Mantener de manera intransferible y confidencial las claves secretas personales y cualquier otro medio de seguridad establecido por **BANPAÍS**. **h)** Cualquier operación realizada por terceros que conozcan las claves de acceso sea cual fuere el medio por el que las obtuvieron. **i)** En caso de robo o extravío de alguno de los medios de autenticación si estos son físicos o de exposición de información, o sospecha de comisión de un acto ilícito o fraude, por el uso indebido de alguno de los servicios electrónicos o medios de autenticación por un tercero no autorizado, **EL CLIENTE** debe reportarlo inmediatamente a **BANPAÍS** o a través del correo electrónico: [asuservicio@banpais.hn](mailto:asuservicio@banpais.hn) o a la línea telefónica o WhatsApp Empresarial: +504-2545-1212; toda transacción efectuada previa a la notificación del bloqueo es responsabilidad de **EL CLIENTE**. **j)** Para el Servicio de ACH Pronto, **EL ORDENANTE** se compromete a: **1.** Cumplir con los requisitos de pre notificación establecidos en Normas Operativas de la Cámara de Compensación de Transacciones Electrónicas de Pago (CCTEP). **2.** Enviar al Banco Originador (B.O.) dentro del horario estipulado, y cumpliendo con las especificaciones y medidas de seguridad establecidas en Normas Operativas de la CCTEP las instrucciones de débito y/o crédito que desea se procesen en el sistema BP ACH Pronto. **3.** Autorizar al B. O. efectuar los débitos y/o créditos estipulados en las instrucciones recibidas de **EL ORDENANTE** así como el débito de la comisión por transacción, correspondiente a la prestación del servicio. **4.** Girar instrucciones y autorizar al Banco Originador se efectúen los débitos o créditos que desea se procesen a través de ACH Pronto. **5.** **EL ORDENANTE** indemnizará al B.O. de cualquier pérdida o gasto proveniente de cualquier incumplimiento de responsabilidades. **k)** Someterse a las regulaciones de cada uno de los servicios de terceros proveídos por **BANPAÍS** en los S.E., así como de los propios servicios de **BANPAÍS** tanto en relación crediticia como de depósito. **l)** **EL CLIENTE** autoriza a **BANPAÍS** a reversar de su (s) cuenta (s) las transacciones de débitos y /o créditos que hayan sido operados indebidamente por terceros o por el sistema del banco. **m)** **EL CLIENTE** se compromete a seguir las medidas de seguridad recomendadas por **BANPAÍS** y otras que a su juicio estime convenientes para evitar el uso indebido de sus S.E. por terceras personas y sus efectos. **n)** **EL CLIENTE** es responsable de cualquier acceso o permiso otorgado por el Usuario Administrador desde Banpaís X Internet a los usuarios administrados así como a los otorgados al mismo usuario administrador y de las transacciones que estos generen.

**QUINTA: RESPONSABILIDADES DE BANPAÍS O BANCO ORIGINADOR. a)** Afiliar a **EL CLIENTE** los S.E. según las condiciones detalladas en el proceso de afiliación según canal seleccionado para tal fin. **b)** Proporcionar a **EL CLIENTE** los accesos y sus claves para hacer uso de los S.E. suscritos. **c)** Procesar en el horario vigente o normado, las transacciones enviadas o programadas por **EL CLIENTE** a través de los diferentes S.E.

**SEXTA: RECHAZO DE TRANSACCIONES.** BANPAÍS podrá rechazar cualquier transacción comprendida pero no limitada por las siguientes causas: **a)** Insuficiencia de fondos disponibles para cubrir las transacciones solicitadas **más los cargos o impuestos que apliquen a la transacción según las regulaciones internas o gubernamentales. En caso del S.E. de Conexión Regional se sujeta también a regulaciones gubernamentales de cada país.** **b)** Por monto programado excedido por el límite establecido en los S.E. que así lo requieran. **c)** Por cuentas bloqueadas, inactivas, canceladas. **d)** Por mora crediticia mayor a noventa (90) días en tarjeta de crédito y/o préstamo. **e)** Incorrecta operación del servicio por parte de **EL CLIENTE.** **f)** Transacciones enviadas fuera del horario vigente. **g)** Por imposición de restricciones legales. **h)** Fallas en equipo de **EL CLIENTE.** **i)** Por interrupción de transmisión en los sistemas de comunicación, circunstancias de caso fortuito o de fuerza mayor y otras fuera del control de **BANPAÍS.**

**SÉPTIMA: VALOR DE COMISIÓN POR EL SERVICIO.** **EL CLIENTE** por este acto autoriza expresamente a **BANPAÍS** a que efectúe los débitos en su (s) cuenta (s) por las comisiones o cargos que puedan generarse por uso de los S.E. o de los servicios disponibles en cada uno de ellos según aplique, sean estos valores por transacción o periódicos.

**OCTAVA: MODIFICACIONES AL SERVICIO.** **BANPAÍS** queda facultado para: **a)** Agregar nuevas funcionalidades a los S.E. **b)** Afiliar las cuentas pasivas, activas, tarjetas y/o reposiciones o de otro tipo que pertenezcan a **EL CLIENTE**, para uso de ellas en los S.E. **c)** Modificar los horarios o condiciones de la prestación del servicio, comunicando a **EL CLIENTE** con una anticipación de treinta (30) días calendario previos a que el cambio entre en vigencia, plazo que podrá reducirse a quince (15) días calendario cuando la modificación sea relacionada a precios y comisiones. Dicha comunicación será realizada a través de comunicados en televisión, radios y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en las agencias, sucursales u oficinas y página Web de **BANPAÍS.** En caso de que **EL CLIENTE** no acepte las modificaciones, **EL CLIENTE** podrá dar por concluida la relación contractual manifestándolo por escrito dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del cambio, para lo cual deberá realizar el pago por lo valores que al momento se encuentren pendientes, caso contrario, se entenderá que **EL CLIENTE**, acepta tácitamente dichos cambios.

**NOVENA: PLAZO DEL CONTRATO.** La vigencia de este contrato es de un (1) año, pudiendo prorrogarse automáticamente por el mismo plazo, sin necesidad de comunicación escrita.

**DÉCIMA: CANCELACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.** Son causas de cancelación anticipada las siguientes: **a)** Por instancia de cualquiera de las partes. **b)** Incumplimiento de cualquiera de las cláusulas estipuladas en este contrato.

**UNDÉCIMA: PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.** **EL CLIENTE** podrá presentar sus reclamos, en primer lugar, ante la institución supervisada. De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) o cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante la institución supervisada y la CNBS deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el usuario financiero. Asimismo, tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por **BANPAÍS** en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución deberá hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos. **EL CLIENTE** tiene como plazo diez (10) días hábiles después de cada cierre mensual que opere **BANPAÍS** para presentar su reclamo sobre los S.E. contenidos en el presente contrato, sin limitar la presentación de reclamos antes de dicho cierre. Transcurrido dicho plazo, sin presentar reclamo correspondiente, este se considerará prescrito.

**DUODÉCIMA: ACEPTACIÓN.** **EL CLIENTE** declara: **a)** El cliente reconoce haber leído el contenido total de este contrato y su (s) anexo (s) y por consiguiente, acepta de manera total las cláusulas contenidas en el mismo, que son de cumplimiento obligatorio. **b)** Que recibió según el proceso de suscripción o afiliación de los S.E.: copia del presente contrato, información sobre sus derechos y deberes, asesoramiento sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado en el contrato e información sobre educación financiera. **c)** Que conoce los plazos para presentar reclamos detallados anteriormente. **d)** Acepta el envío de correos o mensajes de texto con fines publicitarios y promociones a su correo electrónico o al número de teléfono celular registrado en cualquiera de los S.E. **e)** Que en caso de controversia no resuelta por vía de negociación directa, las partes se someten a los procedimientos de conciliación y arbitraje; o a los legales correspondientes.

En fe de lo cual firman en la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 20\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma Banpaís

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente