



CONTRATO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS

Por medio de este Contrato de Productos y Servicios (el “**Contrato**”), Banco General, S.A. (“**El Banco**”) y “**El Cliente**” quien se identifica al final de este Contrato, y conjuntamente, (Las “**Partes**”), acuerdan los términos y condiciones que regirán los productos y servicios que El Cliente adquiera ahora o en el futuro y que están determinados en este Contrato. Para tales efectos, El Cliente activará los productos y/o servicios que requiera a través de uno o más formularios en los que se detallarán los productos y/o servicios que El Cliente está contratando (la “**Solicitud de Apertura o de Activación, según corresponda**”); el(los) formulario(s) suscritos por El Cliente formarán parte integral de este Contrato. Los términos del Contrato se extienden también a todas las funcionalidades, componentes, módulos, operaciones y/o transacciones que, aunque no califiquen como productos o servicios bancarios contratados, establezcan o puedan establecer relaciones jurídicas entre El Banco y El Cliente.

Este Contrato comprende las **Condiciones Generales** aplicables a todos los productos y servicios y las **Condiciones Particulares** de cada uno de los productos y servicios bancarios brindados por El Banco. El Cliente podrá, previa aprobación del Banco, contratar posteriormente productos y/o servicios bancarios regulados por este Contrato o aquellos otros que de tiempo en tiempo El Banco decida incorporar al mismo. Para ello, El Cliente podrá solicitar la afiliación al nuevo producto o servicio a través de la Solicitud de Activación, siempre que sea previamente aprobado por El Banco. La nueva Solicitud de Activación incluirá el o los nuevos productos y/o servicios bancarios a los cuales se les aplicará este Contrato, con indicación expresa de que tales nuevos productos y/o servicios se rigen por el Contrato.

Cuando se haga referencia al Contrato, se entienden incluidas las enmiendas que de tiempo en tiempo realice El Banco y sean informadas y aceptadas por El Cliente, en la forma que se establece en este Contrato.

Con la suscripción de este Contrato, el Cliente declara haber leído el contenido de todas sus cláusulas y haberlas comprendido a cabalidad; por lo tanto, se entienden por aceptados todos los términos y condiciones de este Contrato.

ÍNDICE

I. CONDICIONES GENERALES DE NEGOCIOS

II. CONDICIONES PARTICULARES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

A. CUENTAS CORRIENTES

- 1) Cuenta Corriente Regular
- 2) Cuenta Corriente Esencial
- 3) Cuenta Corriente *Overnight*

B. CUENTAS DE AHORROS

- 1) Cuenta de Ahorros Regular
- 2) Cuenta de Ahorros Cinco Estrellas
- 3) Cuenta de Ahorros Cinco Estrellas Dorada
- 4) Cuenta de Ahorros Mi Meta
- 5) Cuenta de Ahorros Mis Ahorros
- 6) Cuenta de Ahorros Premium
- 7) Cuentas de Ahorros de Navidad
- 8) Cuentas de Ahorros por Declaración Jurada de Ingresos
- 9) Cuenta Joven

C. DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

- 1) Plazo Fijo Regular
- 2) Plazo Fijo Estrellas
- 3) Plazo Fijo de Tasa Flotante

D. PRODUCTOS DE DÉBITO

- 1) Tarjeta Clave
- 2) Tarjetas Débito de Marca Internacional
- 3) Tarjetas Prepagadas (Visa 4 You y otras)

E. PLANES DE COMBOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS

F. AFILIACIÓN A MEDIOS DE PAGO

- 1) Puntos de Ventas (POS/mPos)
- 2) Software Recurrente
- 3) Pasarela de Pago para Comercio Electrónico



Banco General

-  G. AFILIACIÓN AL SERVICIO DE COMERCIO ELECTRÓNICO
-  H. BANCA ELECTRÓNICA
-  I. SISTEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS POR LA RED ACH (*AUTOMATIC CLEARING HOUSE*)
-  J. PLANILLAS BG
-  K. PAGO DE COLECTORES
-  L. ARRENDAMIENTO DE CAJILLAS DE SEGURIDAD
-  M. DEPÓSITOS A CONSIGNACIÓN
-  N. ACREDITAMIENTO ANTICIPADO EN EFECTIVO EN CUENTAS DE DEPÓSITO (CAJAS INTELIGENTES)
-  O. GIROS, CHEQUES Y TRANSFERENCIAS

SECCIÓN I. CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL BANCO

1. EL CLIENTE. La expresión “El Cliente” se refiere a la persona, natural o jurídica que suscribe este Contrato con El Banco, incluyendo a sus cessionarios, sucesores o cualquier otra entidad reconocida por El Banco como tal para denominar a El Cliente. Se entiende que El Cliente abarca a todos los titulares del o los productos y/o servicios contratados, así como a cualquier otra designación utilizada, sea cuentahabiente, depositante, tarjetahabiente, deudor, codeudor, fiador, garante, firmante, afiliado, apoderado, representante o similar, sin distinción de número o cantidad, sea utilizado en plural o en singular.

2. SUMINISTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN AL BANCO Y SU ACTUALIZACIÓN. El Cliente se obliga a entregar a El Banco los documentos e información requerida con base en el procedimiento definido por El Banco para la aprobación de los productos y/o servicios solicitados por El Cliente en la Solicitud de Activación. A su vez, El Cliente se obliga a notificar por escrito a El Banco, o por el medio que este requiera, de cualquier cambio, hecho, acuerdo o circunstancia que afecte la documentación e información proporcionada a El Banco. En ausencia de notificación por escrito por parte del Cliente al Banco, El Banco entenderá como vigente la documentación e información proporcionada por El Cliente, y El Cliente no podrá invocar dichos cambios en perjuicio del Banco, aun cuando la documentación e información sea accesible a través de bases de datos públicas o inscripciones en registros públicos. Se entiende incluida en esta obligación, sin que esto constituya limitación alguna, cualquier cambio en su dirección, teléfonos, contactos, correos electrónicos, razón social, razón comercial, alias o cualquier otro identificador, actividad económica, perfil transaccional, cambio accionario, venta, fusión, consolidación, escisión, cierre de operaciones, así como de cualquier cambio que pueda tener efecto en el producto o servicio contratado. **Para efectos de temas de actualización de datos requerida por El Banco, y cumplir así con requerimientos regulatorios aplicables en materia de actualización de datos, El Cliente reconoce y acepta que en caso que su servicio o producto tenga más de una persona registrada o autorizada para dar instrucciones a El Banco, se entenderá como válida y vigente para efectos de comunicaciones la primera actualización de información que sea recibida de parte de El Cliente, indistintamente que a ese momento no se haya recibido la actualización de todas las personas registradas, esto con independencia a la modalidad o condición de firmas asociadas, sean estas físicas, electrónicas, o a través de los canales digitales habilitados para tales efectos.** Esta actualización será registrada y considerada como vigente para todos los efectos legales y contractuales, dado que la información requerida es regulatoria y debe ser actualizada tan pronto ocurra el cambio o cuando así lo solicite El Banco.

3. PODERES. Los poderes y facultades corporativas presentadas por El Cliente a El Banco, así como el registro de las firmas autorizadas, su alcance, condiciones, forma y límites para el manejo o disposición de cuentas de depósito y/o de cualquier otro producto o servicio contemplado en este Contrato serán válidos y vigentes hasta que El Banco reciba notificación por escrito de El Cliente sobre la revocación, modificación o caducidad de dichos poderes o autorizaciones. Cualquier cambio en los poderes, la capacidad de disposición del titular o titulares de una cuenta, de sus representantes o de las personas autorizadas para firmar en la



misma, será efectivo para El Banco a partir de la fecha en que se reciba una notificación escrita por parte de El Cliente. En ausencia de notificación según lo establecido, El Cliente reconoce que no podrá invocar dichos cambios, incluso si los poderes o autorizaciones están notariados, registrados, publicados o inscritos en un registro público. **El Cliente reconoce, entiende y acepta que, de conformidad con la Ley, en caso de fallecimiento del poderdante, en los casos de cuentas individuales, todas las firmas autorizadas quedan revocadas**, y los firmantes autorizados a partir de esa fecha no deben disponer ni manejar los fondos ni continuar utilizando los productos y/o servicios contratados.

4. AVISOS DE OPERACIÓN. El Cliente se obliga a entregar a El Banco, en los casos que aplique, el Aviso de Operación, Licencia o Concesión que le permite realizar sus operaciones en Panamá. Además, **deberá notificar de manera inmediata a El Banco**, cualquier cambio, hecho, acuerdo o circunstancia que afecte su capacidad para operar o actuar, o en su estructura administrativa o social, incluyendo su Aviso de Operación y/o sus autorizaciones, Licencia o Concesión para operar.

5. CAMBIOS EN LA PERSONERÍA JURÍDICA DE EL CLIENTE. El Cliente está obligado a poner en conocimiento de El Banco, de inmediato y por escrito, todos los acuerdos, hechos, circunstancias o acontecimientos relativos a su persona y/o personería jurídica que puedan afectar su vigencia o capacidad, su estructura administrativa y social, cambio de beneficiario real y final, personas de control, cambio de jurisdicción fiscal y legal, con inclusión de todo cambio, modificación o revocación a su pacto social, acta fundacional, reglamentos o estatutos, así como la integración o estructura de sus órganos sociales, el otorgamiento, alteración, modificación, caducidad o revocación de poderes y mandatos, de las autorizaciones y aprobaciones otorgadas mediante resoluciones, (incluyendo cualquier cambio en las facultades otorgadas a los Apoderados), designación y destitución de directores, dignatarios, apoderados y funcionarios principales del tipo de persona jurídica de que se trate y que en cuyo caso, El Cliente deberá hacerle entrega a El Banco, los documentos correspondientes a tales modificaciones o revocatorias y reconoce que la sola protocolización, inscripción y/o publicación de estos actos no obligarán a El Banco con relación a esos cambios, salvo que éstos le sean formalmente notificados por El Cliente; por tanto, El Cliente reconoce como válidas, y continuará incondicionalmente obligado, para efectos de su responsabilidad, las instrucciones, operaciones o transacciones que atienda El Banco sujetándose a la información que consta en sus archivos, exonerando a El Banco de cualquier responsabilidad que sobrevenga de su falta o inoportuna notificación del cambio, mientras el Banco no haya recibido una notificación escrita de modificación, caducidad o revocación de estas autorizaciones, junto con la documentación de respaldo y que haya tenido tiempo razonable para tomar las acciones internas para procesar dichos cambios.

6. RESPONSABILIDAD SOLIDARIA DEL CLIENTE FRENTE AL BANCO. Cuando dos o más personas contraten con El Banco, se entenderá que actúan en forma solidaria ante este y son solidariamente responsables frente al Banco, salvo que las Partes hayan pactado algo distinto. **La solidaridad incluye que cada una de las personas contratantes responderán frente al Banco por la totalidad de las obligaciones contratadas con el Banco**, que cada una podrá dar instrucciones, solicitar y cancelar productos y servicios,



recibir pagos, realizar notificaciones, hacer confirmaciones, dar y/o recibir avisos, solicitar y aceptar estados de cuenta y demás actividades similares, de forma individual, siendo tales actos obligatorios para los demás.

7. AUTORIZACIÓN DE DÉBITO Y COMPENSACIÓN. El Cliente solicita a El Banco y lo autoriza expresa, voluntaria e irrevocablemente y hasta por el monto total de las sumas adeudadas por razón de este Contrato y/o de los productos y servicios contratados por El Cliente bajo este Contrato (incluyendo sin ser limitante, sumas adeudadas producto de fraude que haya sufrido El Cliente), a cargar y debitar de cualquier suma o activo que El Cliente mantenga en cualquier cuenta de depósito (como por ejemplo cuentas de ahorros, cuentas corrientes y/o cuentas sujetas a plazo), o en otra forma en El Banco o sobre cualquier pago futuro que El Banco le deba efectuar, y a aplicar las cantidades deducidas para el pago o reducción de las sumas que El Cliente adeude a El Banco incluyendo capital, intereses e intereses moratorios, comisiones, impuestos y demás conceptos que apliquen al producto o servicio contratado por El Cliente, para así cumplir con su obligación de pago que se encuentre vencida o en mora y evitar incremento en su morosidad, acumulación de intereses moratorios, cargos adicionales y posibles reportes negativos en su historial crediticio.

Lo anterior sin perjuicio del derecho que mantiene El Banco de ejecutar cualquier garantía que El Cliente o un tercero haya otorgado a El Banco para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones hasta su total cancelación. El Cliente reconoce y acepta que, si bien la suma debitada se aplicará a la deuda morosa que éste mantenga con El Banco hasta donde alcance, es posible que dicha suma no sea suficiente para cubrir la totalidad de las obligaciones vencidas o morosas que El Cliente mantiene con El Banco, por tanto, el ejercicio de esta solicitud, autorización y derecho de El Banco no implica la extinción de la obligación de El Cliente de pagar los saldos insoluto que siga adeudando.

Sin perjuicio de lo anterior, asimismo, El Cliente reconoce y acepta que la compensación es un medio legal para extinguir obligaciones de acuerdo con el Código Civil de la República de Panamá y que El Banco tiene derecho y queda autorizado a compensar cualquier obligación recíproca que exista o pudiera llegar a existir entre El Cliente y El Banco, de conformidad con las normas de compensación establecidas en el Código Civil. En este sentido, El Cliente acuerda y reconoce que, dentro del concepto de deuda vencida, sin que esto constituya limitación alguna, se incluyen aquellas sumas de dinero que lleguen a ser adeudadas por razón de fraudes que haya sufrido El Cliente o uso indebido de los servicios bancarios y también las letras o abonos periódicos que El Cliente deba pagar a El Banco y que se encuentren vencidas o morosas.

Quedan excluidos de la autorización de compensación aquellos casos en que El Banco y El Cliente acuerden un arreglo de pago, siempre y cuando El Cliente se mantenga en cumplimiento puntual del pago de las letras o abonos periódicos acordados en dicho arreglo de pago.

El Banco, cuando haya sido informado por el cliente, que los fondos depositados en una cuenta determinada están protegidos por alguna ley especial, tales como pensión alimenticia, El Banco no podrá realizar compensación contra estos fondos. En caso de que El Banco no haya sido informado de dicha protección legal o no tenga evidencia que acredite tal protección, y haya realizado la compensación, El



Cliente podrá solicitar y presentar en todo momento un reclamo al Banco para su devolución, acreditando que las sumas descontadas están protegidas por leyes especiales.

El Cliente podrá, en cualquier momento, presentar los reclamos, gestiones o denuncias que estime pertinentes ante las autoridades competentes, con el fin de salvaguardar o proteger las sumas de dinero que le hayan sido descontadas o debitadas en virtud de este contrato y que se encuentren protegida bajo leyes especiales. El Banco reconoce expresamente que, en caso de que las referidas autoridades determinen que dichos débitos o descuentos no proceden, se reintegrará íntegramente al Cliente las sumas debitadas, sin demora indebida y en los términos que dispongan las normas aplicables.

El Banco podrá ejercer su derecho de compensación, mientras exista una deuda pendiente de pago por parte del cliente con el Banco y no se haya declarado la prescripción legal de la deuda según se establece en el Código de Comercio (Art. 1652), que para contratos bancarios es de 3 años.

Queda entendido que cuando el cliente haya elegido y autorizado por escrito a El Banco, débito a una cuenta de depósito, como mecanismo de pago de la deuda que ha adquirido con El Banco, cualquier débito que realice el Banco a dicha cuenta y que se aplique al pago de la deuda respectiva, se entenderá como tal, pago por débito a una cuenta de depósito, y no como compensación de deuda.

8. FALSIFICACIÓN DE FIRMAS O ENDOSOS. El Cliente reconoce y acepta que El Banco no actúa como perito para la detección de firmas o endosos falsificados, sino que su gestión se limita a revisar con diligencia tales firmas y endosos y dar trámite a las mismas si de acuerdo con los datos que constan en El Banco la firma o endoso aparentan, a simple vista, ser buenas. Por tanto, en caso de falsificación de la firma o firmas de las personas autorizadas para manejar, disponer o girar contra una cuenta, El Cliente reconoce y acepta que El Banco solo será responsable si las falsificaciones son tan evidentes que no requieran conocimientos especializados ni periciales para ser detectadas.

9. CUENTAS CONJUNTAS. El Cliente reconoce y acepta que las cuentas bancarias conjuntas ("y", "y/o" y "o") están reguladas por la Ley 42 de 8 de noviembre de 1984, vigente en la República de Panamá y que, sin perjuicio de ella, El Banco podrá aplicar medidas adicionales dentro de sus políticas sobre cada producto o servicio.

a) La expresión "y" hará entender que:

- i. Los cuentahabientes son acreedores mancomunados de El Banco y deudores solidarios del mismo en caso de sobregiro o saldo deudor de la cuenta por la cantidad debida a El Banco en ese concepto.
- ii. Se requiere la firma de todos los cuentahabientes para retirar fondos, ordenar pagos, cerrar la cuenta, revocar o suspender retiros de fondos y órdenes de pago, ceder o gravar los derechos derivados de la cuenta y lo demás que los cuentahabientes y El Banco acuerden.



iii. La orden de embargo, secuestro, suspensión o retención de pagos decretada por autoridad competente sobre los fondos de uno o más de los cuentahabientes en dicha cuenta sólo recaerá sobre la parte alícuota que le corresponde al afectado por dicha orden, hasta el monto de la suma indicada en la misma.

El saldo de la parte alícuota no afectada por la orden, si lo hubiera, así como la parte alícuota de los cuentahabientes no afectados por la mencionada orden, se seguirá rigiendo por las reglas previstas en los puntos (i), (ii), (iii) del literal a), antes descrito. Si la orden recayere sobre la totalidad de la parte alícuota, del o de los cuentahabientes afectados por la misma, no será necesaria la firma de todos los cuentahabientes para las operaciones a que se refiere el numeral anterior, mientras subsista dicha orden.

iv. La muerte o la declaración judicial de ausencia, presunción de muerte, interdicción, quiebra, reorganización, insolvencia o concurso de acreedores o la liquidación de uno o más de los cuentahabientes, sólo afecta la parte alícuota del o de los cuentahabientes de que se trate, la cual será retenida por El Banco a nombre del o de los cuentahabientes respectivos. En estos casos la firma del o los cuentahabientes tampoco será necesaria para las operaciones a que se refiere el numeral 2 de este artículo, mientras subsista dicha situación.

b) La expresión "o", hará entender que cada una de ellas es dueña de la totalidad de la cuenta, y, en consecuencia:

i. La firma de cualquiera de ellas es suficiente para girar instrucciones a El Banco, retirar fondos, ordenar pagos, cerrar la cuenta, revocar o suspender retiros de fondos y órdenes de pago, ceder o gravar los derechos derivados de la cuenta, y lo demás que los cuentahabientes y El Banco acuerden. No obstante, El Cliente reconoce y acepta que El Banco podrá requerir que, en caso de cesión o gravamen sobre la cuenta, que todos los cuentahabientes autoricen la cesión o el gravamen.

ii. Cada una de dichas personas responderá, individualmente, por la totalidad de la cuenta en caso de sobregiro o saldo deudor de la cuenta por la cantidad debida a El Banco en tal concepto.

iii. La orden de embargo, secuestro, suspensión o retención de pagos decretada por la autoridad competente sobre los fondos de cualquiera de los cuentahabientes recae sobre la totalidad de la cuenta hasta la concurrencia de la suma indicada en la orden.

iv. La muerte o la declaración judicial de ausencia, presunción de muerte, interdicción, quiebra, reorganización, insolvencia o concurso de acreedores o la liquidación o insolvencia de cualquiera de los cuentahabientes no afecta el derecho de giro ni el de propiedad de él o de los otros sobre la totalidad de la cuenta.

10. DEPÓSITOS DE VALORES, EFECTOS Y MONEDAS. Los depósitos realizados a una cuenta deberán efectuarse a través de los medios que El Banco pone a disposición de sus clientes. El Cliente es responsable de ingresar y colocar la información solicitada por El Banco para procesar la transacción, por lo que exonera expresamente a El Banco por las consecuencias que deriven de cualquier error, omisión, descuido,



desatención, inadvertencia, incumplimiento, o fallas de El Cliente al momento de completar la información requerida.

El Banco recibirá estos depósitos y podrá rechazar o rehusarse a recibir o procesar cualquier depósito o limitar así la cantidad o forma en que puedan depositarse en la cuenta, cuando considere que no se ha cumplido con los requerimientos necesarios para su procesamiento.

Cuando se realicen depósitos a una cuenta a través de Cajeros Automáticos (ATM) de tipo Multifuncional, estos quedarán registrados automáticamente en la cuenta y el ATM expedirá un comprobante del depósito recibido. Cuando se depositen monedas, cheques, giros, libranzas u otros valores o efectos negociables aceptados por El Banco, El Cliente entiende y acepta que estos son recibidos por El Banco de buena fe y salvo buen cobro, y estarán sujetos a una verificación posterior, por lo que sus importes estarán disponibles solo y únicamente después de que los mismos hayan sido efectivamente verificados y/o pagados.

La anotación de estos depósitos en la cuenta es meramente provisional, por lo que El Cliente autoriza expresamente a El Banco para que, en cualquier momento, debite el importe total de cualquier depósito que no le fuere pagado al Banco por cualquier circunstancia, aun así, cuando el efecto de que se trate no pueda ser devuelto por extravío, pérdida o destrucción. El Cliente siempre deberá verificar la disponibilidad de los fondos depositados antes de hacer uso de estos.

En el caso de cheques que deban ser enviados a corresponsales, El Banco no será responsable de estos, por la falta o negligencia de terceros que ocurra en el tránsito del cheque, por pérdidas, falsificación, investigación, revocación, o no aceptación ni en el envío de los cheques a su corresponsal y, aun así, entre el envío de un corresponsal a otro. Cada uno de los corresponsales será responsable por su propia actuación y por su falta, error o negligencia. El Banco podrá aplicar un cargo por cada cheque, más gastos de correo y manejo al depositante, cuando estos cheques se reciban devueltos por cualquier razón.

Si por cualquier circunstancia El Banco le permite a El Cliente girar sobre efectos depositados al cobro, El Cliente se obliga a reembolsarle a El Banco, en un término **no mayor a 10 días**, aún después de concluida o cerrada la cuenta, cualquier suma girada sobre los referidos documentos que El Banco no logre cobrar, así como cualquier interés, cargo o comisión que se genere por tales hechos.

En el caso de depósitos de cheques, giros, libranzas u otros efectos negociables, El Cliente garantiza la legitimidad de la firma del girador y de sus endosantes y, en consecuencia, autoriza a El Banco a debitar de su cuenta u otros depósitos que mantenga en El Banco el importe de cualquier cheque o efecto que a pesar de haber sido acreditado a la cuenta y pagado por El Banco girado, deba ser posteriormente remitido al banco girado por haber sido, a juicio de este, pagado indebidamente por dicho banco girado. En este sentido, El Cliente acepta y garantiza a El Banco la autenticidad de los endosos que se realicen a los cheques, para exigir o recibir el pago de estos. Por lo anterior, El Cliente se obliga a reembolsarle al Banco, cualquier suma que El Banco se vea obligado a pagar o adelantar a terceros, como consecuencia de la referida garantía dada a los endosos presentados y libera a El Banco expresamente de toda responsabilidad por estos efectos.



En el caso de presentarse depósito en monedas, El Cliente reconoce y acepta que estas deberán presentarse en óptimas condiciones para asegurar así su libre circulación, y que las mismas no podrán estar mutiladas, alteradas, deterioradas o incompletas. No obstante lo anterior, ante el evento de que El Banco decida aceptar estas monedas en depósito, El Cliente entiende y acepta que El Banco solo las aceptará sujetas a verificación posterior, y que, una vez culminada la verificación, si El Banco considera que las monedas depositadas en la cuenta, a su juicio se encuentran mutiladas, alteradas, deterioradas, falsificadas o incompletas, sean extranjeras o fuera de circulación, autoriza expresamente al Banco, que debite de cualquier cuenta de depósito que El Cliente mantenga en El Banco, el importe de cualquier moneda que, habiendo sido depositada, El Banco considere posteriormente que las mismas no garantizan la libre circulación.

El Banco declara que en esta revisión actúa con la diligencia y cuidado que ordinariamente emplean los hombres en sus negocios propios. El Cliente reconoce y acepta que El Banco no es responsable por aceptar depósitos en su cuenta y se acoge a la verificación y al procedimiento que El Banco aplique para estos casos y se obliga a indemnizarlo por cualquier perjuicio o daño que sufra, por razón de las monedas, cheques, giros, libranzas u otros efectos depositados en su cuenta, y que, a juicio del Banco, hayan sido alterados, deteriorados o cuyas firmas hayan sido falsificadas. Lo anterior sin perjuicio de los derechos de El Cliente de presentar un reclamo y demostrar lo contrario.

11. DÉBITOS O CORRECCIONES DE CRÉDITO (EXTORNO). Los créditos o anotaciones hechas por error a una cuenta de El Cliente podrán ser anuladas por El Banco mediante el correspondiente débito (extorno) o corrección del crédito. De igual manera, como todo crédito hecho por El Banco a una cuenta de El Cliente por razón del depósito de un cheque o por la negociación de un documento es bajo la condición de que dicho cheque o documento será pagado. Es entendido que, si no es pagado, **El Banco queda autorizado para hacer el correspondiente débito (extorno), pudiendo, además, cobrar los intereses causados.** Es entendido y aceptado por el Cliente que el extorno o débito podrá ser hecho aun cuando los documentos no puedan ser devueltos por El Banco.

12. CIERRE O CANCELACIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO. Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado alguno o todos los productos o servicios amparados por este Contrato, en cualquier momento, sin tener causa justificada para ello y sin responsabilidad alguna, siempre que lo comunique por escrito a la otra parte con por lo menos **15 días de anticipación**. En caso de que El Cliente proceda con la terminación sin causa, deberá hacer la comunicación personalmente en las oficinas de El Banco o mediante comunicación escrita o por las vías electrónicas que El Banco ponga a su disposición; en estos casos no podrá hacerse ningún tipo de transacción u operación, salvo en lo que respecta al cómputo de los intereses hasta el día de la cancelación del Contrato. En tales casos El Cliente deberá cancelar **en el término de 10 días**, a requerimiento de El Banco, cualquier saldo que resulte en su contra según la certificación de saldo que expida El Banco, además queda obligado a devolver a El Banco, **dentro del mismo término de 10 días**, todo aquello que haya recibido de El Banco para la prestación del servicio y que deba ser devuelto a El Banco, como, por ejemplo, la libreta de cheques (chequera) con los cheques no utilizados. Por su parte El Banco cancelará a El



Cliente, cualquier saldo a favor de este, en el término de **10 días**; todo lo anterior sin perjuicio de los derechos de cobrar las sumas adeudadas mediante el ejercicio de las acciones de cobro conforme la Ley.

13. CUENTAS DE DEPÓSITOS, BIENES Y VALORES INACTIVOS. Cuentas Inactivas son aquellas que mantienen una condición que le impide a su titular disponer de sus fondos, o si durante el período de 1 año consecutivo no se efectúan movimientos de depósito ni de retiro de dinero. En el caso de cuentas de ahorros, con excepción de la Cuenta de Ahorros Mi Meta, la cuenta inactiva no devengará intereses hasta tanto El Cliente logre reactivar o regularizar su condición. En el caso de cuentas corrientes inactivas, **transcurridos 6 meses** de escaso o nulo movimiento, El Banco avisará a El Cliente con 30 días de anticipación sobre el cobro de un cargo por escaso o nulo movimiento, según lo estipulado en el Contrato. Transcurridos 30 días, contados a partir de la fecha del aviso a El Cliente, se procederá con el cobro del cargo correspondiente durante los siguientes 3 meses, cumplidos estos **3 meses**, El Banco no podrá realizar cargo alguno bajo este concepto.

El Cliente entiende, conoce y acepta que de conformidad con lo dispuesto en la Ley Bancaria y demás acuerdos emitidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá al respecto, , en especial el Acuerdo 5-2009 y sus modificaciones, el cual desarrolla lo relativo a bienes inactivos, señala que todo banco deberá comunicar a la Superintendencia de Bancos de Panamá sobre cualesquiera bienes, fondos y valores en su poder que permanezcan inactivos por cinco (5) años consecutivos, y que no se reflejen depósitos ni retiros, por orden del titular, y pertenezcan a personas cuyo paradero se ignore luego de comprobados intentos fehacientes de localizarlas, a fin de que, una vez comprobado este hecho, su valor líquido sea traspasado al Banco Nacional de Panamá. **Se consideran bienes y valores inactivos:**

- a) Aquellas cuentas corrientes, de ahorros o de otra naturaleza, en las cuales no se reflejen depósitos ni retiros, por orden del titular, en el transcurso de 5 años consecutivos, y pertenezcan a personas cuyo paradero se ignore luego de comprobados intentos fehacientes de localizarlas. Los cargos originados por El Banco que se apliquen a estas cuentas durante los 5 años antes mencionados, al igual que los intereses que estas generen, no se considerará actividad en dichas cuentas.
- b) **Aquellos depósitos a plazo en los que no se haya pactado renovación automática El Banco intentará localizar al titular al vencimiento del plazo pactado, dejando constancia de estos esfuerzos en el expediente del Cliente.** Hasta tanto El Cliente sea localizado, los fondos serán traspasados a una cuenta de otros depósitos a la vista, según lo indicado en el Acuerdo antes citado.
- c) Todos aquellos depósitos a plazo fijo en los que se haya pactado en el contrato su renovación automática, se considerará que están inactivos cuando sean renovados automáticamente por uno o más periodos que en total sumen 5 años consecutivos o más, contados a partir de la primera renovación, siendo ignorado el paradero del titular luego de comprobados intentos fehacientes de localizarlo.
- d) Todos aquellos cheques certificados o de gerencia, giros o transferencias, así como cualquier otra acreencia que esté en valor líquido y que no hayan sido reclamados durante 5 años consecutivos de estar a



disposición de beneficiarios cuyo paradero se ignore luego de comprobados intentos fehacientes de localizarlos.

- e) Cuando, en virtud del contrato de arrendamiento celebrado entre las partes, el banco haya procedido a la apertura de una cajilla de seguridad, aquellos bienes y valores que hubiesen sido encontrados en la misma se considerarán bienes y valores inactivos, cuando transcurridos 5 años contados a partir de la apertura de la cajilla por la entidad bancaria los bienes y valores no hayan sido reclamados por el interesado, y cuando se ignore el paradero del interesado luego de comprobados intentos fehacientes de localizarlo.
- f) El contenido de las cuentas en plica o en custodia que no hayan tenido movimiento y cuyo beneficiario no haya podido ser localizado luego de comprobados intentos fehacientes de localizarlo durante 5 años después del plazo pactado entre las partes.

14. RENUNCIAS. En todos aquellos casos en que El Cliente sea responsable ante El Banco por alguna suma de dinero adeudada o bajo cualquier concepto, El Cliente renuncia a ser demandado en su domicilio, así como a los avisos, requerimientos, beneficios, (incluyendo sin ser limitantes a los derechos de orden, excusión, división, y cualesquiera otros), diligencias, presentaciones, protestos, al aviso de haber sido desatendido cualquier documento, al requerimiento futuro en caso de mora, que El Banco tenga o tuviere que hacer por usos, costumbres, o por disposición legal, incluyendo la renuncia a los trámites del juicio ejecutivo en aquellos casos que lo permite la Ley. Estas renuncias serán aplicables en todos los casos en los que El Banco tenga necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, respecto a cualquier acción judicial o legal en contra de El Cliente por razón de este Contrato o alguno de los productos o servicios amparados en este.

15. RECLAMACIONES DEL CLIENTE. El Cliente se obliga a revisar minuciosa y prontamente todos los movimientos de sus cuentas, así como a poner en conocimiento de El Banco cualquier reclamo que surja o pueda surgir de dicha revisión en cuanto a la emisión, circulación, pagos, firmas, montos y demás particularidades de los cheques u otras órdenes de pago cargadas en la cuenta. El Cliente **tendrá 10 días**, contados a partir de la fecha en que El Banco ponga a disposición de El Cliente esta información a través de los movimientos registrados en su cuenta, o por los medios establecidos para el recibo de la notificación, del aviso o de la fecha de la orden para presentar cualquiera objeción o reclamo ante El Banco. Si El Cliente no notifica a El Banco su reclamo dentro del término antes señalado, se entenderá que El Cliente acepta los movimientos en su cuenta y su estado de cuenta y, por tanto, que ha caducado cualquier derecho a presentar reclamaciones en contra de El Banco por los mismos.

16. ÓRDENES E INSTRUCCIONES DEL CLIENTE. El Cliente se obliga a presentar por escrito las instrucciones o solicitudes que realice a El Banco, las cuales serán emitidas de manera clara y precisa. En el caso que El Banco y El Cliente acuerden recibir/dar instrucciones verbales, telefónicas o por cualquier medio electrónico o alterno de comunicación, El Banco podrá solicitar confirmación por el medio que considere apropiado, esto en caso de duda sobre la autenticidad y veracidad de la instrucción. El Cliente reconoce y acepta que El Banco no será responsable por las consecuencias de acatar las instrucciones que haya realizado El Cliente en la forma aquí establecida.



El Cliente deberá utilizar los formularios disponibles para la emisión de órdenes o instrucciones, en aquellos casos en que El Banco mantenga formularios disponibles para tales efectos.

El Banco no asumirá responsabilidad si el incumplimiento de una orden o instrucción se debe al descuido, error, omisión, falta de advertencia o negligencia o el no uso de los formularios correspondientes por parte de El Cliente.

El Cliente reconoce que el Banco no es responsable del buen funcionamiento de los medios de comunicación, ni aceptará responsabilidad por los perjuicios ocasionados por causa de errores, fallas, faltas o confusión en la recepción o transmisión de instrucciones a través de estos medios de comunicación.

17. CUMPLIMIENTO DISCRECIONAL DEL BANCO. El Cliente acepta que El Banco podrá decidir no ejecutar órdenes o instrucciones relativas a pagos o transferencias de importes de dinero, sea en efectivo, transferencias internacionales y/o locales, ACH, así como cualquier otra instrucción de El Cliente, si considera que las órdenes o instrucciones no son claras, precisas, o completas. De igual modo, El Cliente reconoce y acepta que El Banco podrá requerirle aportar información adicional del sustento transaccional, o sobre el origen y procedencia de los fondos en una transacción, ya sea para sustentar una transacción cuyo cumplimiento ha sido suspendida, está bajo investigación interna en El Banco o cuando le sea requerido por algún corresponsal o intermediario para poder ejecutar la instrucción de El Cliente. El Cliente reconoce y acepta que, en conocimiento de este requerimiento, su solicitud podrá sujetarse a los tiempos que demande dicha verificación, debiendo proporcionar oportunamente toda la documentación de sustento y de movimiento transaccional, solicitada, antes, durante o después de su procesamiento, si así se lo requiere El Banco.

El Cliente acepta que El Banco podrá elegir la forma de ejecución que considere más conveniente y reconoce que El Banco podrá recurrir a la intervención o mediación de terceros incluyendo así a corresponsales, ya sea siguiendo las instrucciones de El Cliente o actuando en interés de él, y no responderá por los actos u omisiones de estos, incluido pero no limitado a demoras en el pago por cualquier causa, o por error en el pago al beneficiario designado ni por acto o decreto u orden de autoridad, investigaciones, o de cualquier gobierno o autoridad competente o agencia gubernamental, ni por cualquier otra causa fuera del control razonable de El Banco. En estos casos la intervención o mediación corre por cuenta exclusiva de El Cliente. Los abonos efectuados por error, redacción equivocada u otras razones, podrán ser anulados por El Banco mediante simple corrección (extorno).

El Banco podrá, en cumplimiento de normas, políticas, regulaciones, exigencias o compromisos con sus corresponsales, abstenerse o rechazar pagos, transferencias o instrucciones dada por El Cliente, cuando considere que las mismas pueden vulnerar o afectar las leyes y regulaciones vigentes en la República de Panamá, las políticas y reputación de El Banco, así como los usos y costumbres de la plaza o no cuenten con la información suficiente para efectuar la transacción de que se trate.



18. PRESUNCIÓN SOBRE EL RECIBO DE LAS COMUNICACIONES ENVIADAS POR EL BANCO. Las comunicaciones escritas de El Banco se darán por recibidas por el destinatario, si se han enviado a la dirección física o de correo electrónico o correo postal o enviada a los datos de contacto registrados por El Cliente en El Banco, incluyendo aquellas comunicaciones que sean enviadas a través de los medios o canales electrónicos habilitados por El Banco para el envío y/o recibo de notificaciones. El Cliente se obliga a notificar inmediatamente a El Banco, por escrito o por cualquier medio habilitado por El Banco para recibir este tipo de actualizaciones, cualquier cambio en sus direcciones o datos de contacto y, a falta de dicho aviso, cualquier correspondencia o comunicación dirigida a El Cliente a la dirección y/o datos de contacto registrados en los archivos de El Banco, se considerará como una notificación válida, realizada de forma correcta y efectiva.

19. AVISO SOBRE FALTA DE CONFIRMACIÓN. El Cliente deberá informar a El Banco si no recibe, dentro del plazo habitual, una confirmación o aviso de la ejecución de órdenes o instrucciones enviadas para su procesamiento y reconoce que es su responsabilidad cualquier consecuencia derivada de su falta al deber de informar a El Banco sobre la falta de confirmación.

20. RESTRICCIONES POR EFECTOS ADVERSOS REGULATORIOS. Las partes reconocen y aceptan que El Banco, de conformidad con las leyes y regulaciones nacionales e internacionales así como cualquier otro tipo de normativa aplicable y vigente, incluyendo, sin implicar limitación alguna, sus políticas internas y buenas prácticas aplicadas al negocio, tiene prohibido realizar transacciones financieras o comerciales con países, personas naturales y/o jurídicas, que figuren en listas de sanciones, sean estas o no obligatorias para El Banco, incluyendo así, pero no limitado a, Lista de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas (SDN), Lista Clinton o SDNT, elaboradas por el Departamento de Tesoro de los Estados Unidos a través de la Oficina de Control de Activos en el Extranjero (OFAC), Lista de la ONU o de alguna otra de igual o similar naturaleza, ya sea de carácter nacional o internacional.

Por lo anterior, **las Partes aceptan que El Banco podrá aplicar ciertas restricciones en las transacciones y/o solicitudes bancarias, en base al cumplimiento de leyes o regulaciones o actos aplicables, sin limitarse a ello, en atención a la aplicación de buenas prácticas del negocio y políticas internas de El Banco, cuando considere que estas transacciones y/o solicitudes puedan afectar, vulnerar, comprometer o sugerir prácticas ilícitas, o indebidas por parte de El Cliente o de El Banco.**

En consecuencia, El Cliente se obliga a no realizar, participar, solicitar o gestionar, ni ser intermediario en transacciones que puedan estar vinculadas con personas naturales o jurídicas, con entidades públicas o privadas, incluyendo países restringidos o que resulten ser de alto riesgo o sancionadas por alguna de las diferentes listas de referencias para el debido cumplimiento de acciones y cualquier otra norma o medida adoptada para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

El Cliente manifiesta y garantiza a El Banco que para todos los efectos legales a que haya lugar en relación con el objeto de este Contrato que:

- a) Tanto El Cliente, como cualquiera de las personas, naturales o jurídicas que actúan por su cuenta no aparecen en listas de personas, ya sean naturales o jurídicas, ni nacionales identificadas y/o bloqueadas o congeladas, Lista de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas” (SDN), Lista Clinton o SDNT, elaboradas por el Departamento de Tesoro de los Estados Unidos a través de la Oficina de Control de Activos en el Extranjero (OFAC), Lista de la ONU o de alguna otra de igual o similar naturaleza, ya sea de carácter nacional o internacional, ni en ninguna otra lista similar, ni se encuentran catalogadas o clasificadas como personas o entes con las que se tenga prohibido realizar negocios o actos jurídicos por encontrarse bajo embargo o restricción comercial, sanción económica u otra prohibición establecida por las leyes o disposiciones emitidas por la República de Panamá, por el Gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica, el Gobierno del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte y la Unión Europea y/o cualquier de sus Estados miembros.
- b) No utiliza fondos, no recibe fondos ni percibe beneficios, pagos u otros emolumentos provenientes de cualquier persona o Gobiernos catalogados como prohibidos.
- c) El Banco queda expresamente facultado y autorizado por El Cliente para dar por terminado este Contrato de manera anticipada y sin responsabilidad alguna, incluyendo, pero sin limitar, cualquier pérdida monetaria que esté relacionada con las transacciones solicitadas por El Cliente, se hayan ejecutado o no, ante cualquier falsedad, inconsistencia o incumplimiento en las manifestaciones y garantías contenidas en la presente cláusula, o por la inclusión de El Cliente en cualquier momento, en listas de sanciones o restricciones, según han sido descritas en el acápite a) de esta cláusula.
- d) El Cliente se obliga a cumplir con todas las políticas que El Banco y las autoridades establezcan, incluyendo aquellas de cumplimiento y sanciones, los requerimientos legales relacionados con el lavado de dinero, blanqueo de capitales, antiterrorismo, embargos comerciales y sanciones económicas, actuales y subsecuentes, previstas o contenidas en las leyes locales, internacionales y así según las prácticas adoptadas en la plaza para evitar este tipo de actos.
- e) El Cliente se obliga a notificar inmediatamente a El Banco si cualquiera de sus obligaciones, declaraciones, compromisos, garantías y demás temas relacionados con lo contemplado en esta sección, dejare de tener validez, no sean cumplidas a satisfacción o fueran incumplidas parcial o totalmente.

21. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. El Cliente reconoce y acepta que El Banco no será responsable por desatender o suspender la atención de una solicitud o instrucción de transacción u operación bancaria que involucre o esté vinculada a alguno de los países o jurisdicciones conocidas como prohibidas o restringidas, o personas, sean estas naturales o jurídicas, que se encuentren restringidas o sancionados por alguna lista o clasificación local o internacional, ni por cualquier pérdida monetaria que esté relacionada con transacciones solicitadas por El Cliente, que estén vinculados en cierta forma a países, entidades, personas naturales o jurídicas restringidas, o jurisdicciones de alto riesgo o sancionadas.

Por lo anterior, El Banco se reserva el derecho de abstenerse de ejecutar una o varias transacciones, o de cancelar, negar, declinar, anular, suspender, interrumpir, rechazar y/o bloquear cualquier transacción que



considere que pueda violar, vulnerar, alternar, sugerir, proponer o afectar el cumplimiento de leyes, regulaciones locales o internacionales, o que pueda afectar su política, buen nombre y buenas prácticas.

El Cliente reconoce y acepta que esta liberación y exoneración de responsabilidad se extiende a El Banco, a sus accionistas, directivos, dignatarios, agentes, y colaboradores. En adición, El Cliente se obliga a indemnizar y a mantener indemne a El Banco, ante cualquier tipo de reclamación, pérdida, daño, perjuicio, responsabilidad o gastos en los que El Banco incurra como resultado de la ejecución de instrucciones que violen o atenten las mencionadas restricciones.

Las partes acuerdan cumplir con todas las restricciones impuestas por El Banco y reconocen que el incumplimiento de estas restricciones puede resultar en la suspensión o terminación de ciertos servicios bancarios.

En todo caso, El Banco sólo será responsable por los daños o perjuicios que le pueda haber causado a El Cliente cuando en su actuación o a falta de esta, medie dolo o culpa grave debidamente comprobada. En ningún caso El Banco será responsable por los daños o perjuicios que sufra El Cliente:

- a) Si estos han resultado, directa o indirectamente, de trastornos o interrupción temporal de los productos y/o servicios bancarios por razón de caso fortuito, fuerza mayor, error, retraso, interrupciones, ciberataques, inhabilitación de los servicios, o de algún producto, pérdidas, reclamos o por cualquier otra causa ajena al control de El Banco, o como consecuencia del cumplimiento de una orden o disposición de autoridad competente, panameñas y/o extranjera, según el caso que corresponda, y que a juicio de El Banco sea necesario suspender, cancelar y/o limitar, parcial o totalmente los servicios;
- b) Si se da la ejecución errónea de órdenes o instrucciones de El Cliente, debido a que éstas contienen datos incorrectos, incompletos, inexactos, errados, divergentes, confusos, ambiguos, o cuya correcta interpretación sea difícil.
- c) Si los dineros o valores depositados en El Banco se ven afectados por razón de impuestos, tributos, depreciaciones o por la falta de disponibilidad, de todo o parte de los bienes o valores depositados en El Banco, debido a controles de cambio accionario, secuestros, embargos, actos de autoridad o por cualquier causa fuera del control de El Banco.
- d) Por motivo de guerra, pandemia, estado de emergencia, dificultades laborales, o por cualquier causa que produzca la suspensión o inhabilitación parcial o total de los productos y/o servicios.

22. CAMBIOS AL CONTRATO. Las Partes reconocen que, en caso de que El Banco necesite modificar, adicionar, reemplazar o cambiar, en cualquier momento, los términos establecidos en este Contrato, para adecuarlo a sus políticas internas, o a los cambios que se generen en el negocio o en el mercado, o a las normas legales o reglamentarias aplicables, notificará la modificación, adición, reemplazo o cambio a El Cliente mediante cualquiera de los mecanismos indicados en la cláusula denominada Avisos y Notificaciones, que sea efectivo para tales efectos. Por lo anterior, El Cliente acepta expresamente que, una



vez realizada la notificación, las modificaciones, adiciones, reemplazos o cambios serán de obligatorio cumplimiento para ambas partes, salvo que El Cliente manifieste su no aceptación por escrito a El Banco, **en el término de 30 días, contados a partir del momento en que el aviso se entiende realizado a El Cliente, en cuyo caso el Contrato podrá ser terminado.**

23. AVISOS Y NOTIFICACIONES. El Cliente acepta, y manifiesta expresamente que cualquier aviso y/o notificación que deba o desee hacerle El Banco le sea realizada, a elección de El Banco, a través de cualquiera de los medios siguientes: (i) correo electrónico; (ii) carta enviada al apartado postal, domicilio o dirección física de El Cliente; (iii) mensajes impresos incluidos en los estados de cuenta; (iv) llamada telefónica; (v) Banca en Línea o banca por internet; (vi) aplicaciones para comunicaciones a través de dispositivos móviles; (vii) Banca Móvil; (viii) cualquier medio o canal electrónico para la prestación de servicios bancarios previamente autorizado por la Superintendencia de Bancos, o (ix) por cualquier otro medio efectivo para dar avisos y/o notificaciones.

Los avisos y/o notificaciones que se den por alguno de los medios antes mencionados se considerarán válidos, y realizados de forma correcta y efectiva, en el caso de:

- a) Correo electrónico, luego de transcurridos 3 días, contados a partir de la fecha de envío.
- b) Carta o mensajes impresos incluidos en los estados de cuenta, luego de transcurridos 3 días, contados a partir del depósito de la carta en la oficina de correos o a partir de la fecha de envío que quede registrada en el servicio de mensajería comercial utilizado, los cuales constituirán constancia de dicha entrega.
- c) Llamada telefónica, según la constancia que expida El Banco, de acuerdo con sus registros de llamadas realizadas y recibidas, los cuales serán prueba suficiente de la comunicación.
- d) Banca en Línea o banca por internet o Banca Móvil, cuando le aparezca a El Cliente el aviso y/o notificación de que se trate, una vez ingrese al sistema de Banca en Línea o banca por internet o Banca Móvil con sus datos de usuario y contraseña.
- e) Aplicaciones para comunicaciones a través de dispositivos móviles, distintos a los antes indicados, luego de transcurridos 3 días, contados a partir de la fecha del envío o la comunicación.
- f) Cualquier medio o canal electrónico para la prestación de servicios bancarios previamente autorizado por la Superintendencia de Bancos o por cualquier otro medio efectivo para dar avisos y/o notificaciones, luego de transcurridos 3 días, contados a partir de la fecha de la comunicación.

El Cliente también reconoce y acepta que el Banco podrá enviar avisos y comunicaciones masivas a todos los clientes mediante cualquiera de los mecanismos siguientes:(i) redes sociales; (ii) aviso colocado por 30 días consecutivos en la página web de El Banco o en sus sucursales y (iii) anuncio publicado por 2 días consecutivos en un diario de circulación nacional, para comunicar temas de interés general de sus clientes. En estos casos, el aviso o comunicación masiva se entenderá realizada, así:



- a) Redes sociales, luego de transcurridos 30 días, contados a partir del primer día de publicación del aviso y/o notificación.
- b) Aviso en la página web de El Banco o en sus sucursales por 30 días, una vez sea eliminado el aviso de la página web o una vez sea desfijado de las sucursales.
- c) Diario de circulación nacional, luego de transcurridos 10 días desde el segundo día de publicación.

En el caso que el aviso y/o notificación implique el envío de información, el mismo se hará a, o con el uso de, la dirección y/o la información suministrada por El Cliente a El Banco. El Cliente afiliado a Banca Electrónica se obliga a revisar e ingresar de manera periódica a sus cuentas, en el peor de los casos, al menos una vez al mes a su correo electrónico, al sistema de Banca en Línea o por internet y al sistema de Banca Móvil.

24. ACEPTACIONES E INSTRUCCIONES ELECTRÓNICAS. Las Partes declaran conocer que la ley panameña permite el uso de la firma electrónica con el mismo valor legal que tiene la firma autógrafo o manuscrita y, en atención a ello, reconocen y aceptan que la firma electrónica es una opción válida para generar comunicaciones vinculantes, manifestar consentimiento y, en general, para celebrar con El Banco todo tipo de contrataciones electrónicas, salvo aquellas que por ley requieran de una firma electrónica calificada para su validez. Particularmente, sin que esto signifique limitación, las partes de común acuerdo convienen en establecer que (i) los productos y servicios incluidos en este Contrato, (ii) cualesquiera otros productos y servicios que El Banco decida en el futuro ofrecer y/o incorporar a este Contrato y (iii) todas aquellas notificaciones, confirmaciones, aceptaciones y/o instrucciones inherentes a este Contrato y/o a cualesquiera de dichos productos y servicios (ya sea presentes o futuros) podrán requerirse, contratarse, instruirse o en general manejarse a través de una comunicación, aceptación o firma electrónica, siempre que se utilicen plataformas electrónicas aceptables o autorizadas por El Banco, con conocimiento de cada una de las partes que el uso y/o la aplicación de dispositivos o medios tecnológicos, al contener información sensitiva y ser un canal de acceso a ciertas autorizaciones, son medios válidos e idóneos para manifestar, y demostrar, de forma clara, la aceptación de El Cliente.

En este sentido, Las Partes convienen y aceptan que, al incorporar datos de información y/o de identificación y la autenticación o credenciales de El Cliente a través de los canales electrónicos disponibles y aceptables por El Banco y aprobados a su vez por El Cliente, El Cliente podrá aceptar y tener acceso a productos y/o servicios, así como a información, comunicaciones, actualización de datos, términos y condiciones, que tendrán la misma validez como si hubiesen sido aceptados o accedidos de manera física por El Cliente, entendiendo con ello que la aceptación electrónica dada por El Cliente constituye un consentimiento expreso, inequívoco y vinculante, el cual no podrá ser desconocido ni repudiado por parte de este, por lo que El Cliente declara haberlos evaluado, conocerlos y aceptarlos en su totalidad.

Entre los medios que se consideran elementos de identificación y autenticación se encuentran, entre otros: claves de acceso a sistemas, credenciales corporativas, correo electrónico, tokens, factores biométricos incorporados (siempre que El Cliente haya dado su consentimiento expreso, como en efecto lo otorga en la



Cláusula 29 de este Contrato), número de identificación personal (PIN), credenciales generadas de forma individual o entregadas a través del Banco para su uso personal, confidencial y privado como usuario y contraseña, para el acceso a los canales electrónicos que mantenga El Banco, así como cualesquiera otros que permitan los avances tecnológicos que se desarrollen en el tiempo.

El Cliente reconoce y declara ser consciente que estos mecanismos electrónicos habilitados para hacer solicitudes, dar instrucciones o contratar de manera electrónica tienen riesgos implícitos puesto que por su naturaleza son objeto de ataques de terceros (a través de fraudes ciberneticos o similares) y declara que ha tenido acceso y recibido las advertencias dadas por El Banco sobre los riesgos de alteración, usurpación, suplantación, adulteración, falsificación, fraude, falta de disponibilidad o acceso al servicio, uso inadecuado, errores y otros, así como las medidas de seguridad o precaución que debe tomar para minimizar estos riesgos. En virtud de lo anterior, El Cliente declara y acepta que mantendrá bajo su custodia y cuidado el dispositivo que utilice y sus claves de accesos, y acepta a su vez que cuando transmita, manifieste o exprese su comunicación o aceptación electrónica a través de estos medios, lo hará por su cuenta y riesgo. De igual forma, El Cliente reconoce y acepta que si pierde su dispositivo móvil debe contactarse inmediatamente con El Banco y reportar la pérdida, para que El Banco pueda implementar las medidas de seguridad correspondientes. Por lo tanto, El Cliente libera y exonerá expresamente a El Banco de cualquier y toda responsabilidad, ya sea civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole, que surja o pueda surgir a raíz de atender instrucciones y/o solicitudes que realice El Cliente a través de dichos medios y que El Banco, luego de su debida diligencia, las haya tenido por legítimas. **El Cliente acepta asimismo que es el único responsable de (i) contar con los permisos de seguridad necesarios en sus dispositivos tecnológicos; (ii) mantener actualizados sus sistemas operativos, para preservar la integridad y calidad de la información; (iii) asegurarse de utilizar los enlaces correctos y debidos al acceder al Sistema, (iv) mantener en reserva su información, elementos y datos de accesos para ejecutar cualquier tipo de instrucción y/o solicitud y (v) tomar las medidas necesarias para prevenir ser víctima de fraude cibernetico al usar los mecanismos electrónicos desde sus dispositivos tecnológicos; (vi) revisar, monitorear y auditar de manera periódica, las solicitudes, contrataciones y transacciones que realicen sus representantes autorizados.**

25. LIMITACIÓN AL USO DE TECNOLOGÍAS AUTOMATIZADAS.

Aceptación de Riesgo. El Cliente entiende y acepta que el uso o la asistencia de tecnologías alternativas, disruptivas o automatizadas, tales como la inteligencia artificial, robótica, u otras tecnologías similares, que tengan la capacidad de realizar acciones autónomas en nombre de El Cliente, conllevan riesgos inherentes que podrían estar sujetos a errores, fallas técnicas, mal funcionamiento, entre otras, y que como consecuencia de ello pueden exponer o vulnerar la exactitud, confiabilidad y/o seguridad de su información en la ejecución o desarrollo de sus actividades, envío de instrucciones, realización de proceso o interacciones con El Banco.



Prohibición de Uso. En virtud de lo anterior, El Cliente se compromete a **no utilizar ni a ser asistido, en ninguna forma**, por este tipo de tecnologías, sean propias o proporcionadas por terceros, en las actividades o procesos que realice con El Banco, durante el tiempo que dure su relación, y reconoce que, si decide utilizar algunas de estas tecnologías, **será por su propia cuenta y único riesgo**.

Derecho de revisar, monitorear y no reconocer o ejecutar transacciones. El Banco se **reserva el derecho de revisar, monitorear y verificar**, en cualquier momento, la autenticidad de cada una de las actuaciones, operaciones, instrucciones y/o transacciones realizadas o programadas por El Cliente, y que dado el caso, si El Banco identifica que El Cliente llegare a hacer uso de este tipo de tecnologías, o realiza algún acto para circunvenir esta limitación, El Banco **queda expresamente facultado para dar por terminado este Contrato de pleno derecho**, sin responsabilidad alguna, pudiendo en todo caso **no reconocer como válidas ni ejecutar aquellas solicitudes** que considere o determine que se realizan en contravención o en incumplimiento a lo indicado en esta cláusula.

Efectos de Permitir incumplimientos. En este sentido, si El Banco por error u omisión no identifica con anterioridad que El Cliente ha hecho uso de estas tecnologías o **permite una o varias veces** que este actúe, opere, instruya, o transaccione en esta forma, no se deberá interpretar como una aceptación permitida por parte de El Banco.

Exoneración de Responsabilidad. El Cliente reconoce y acepta que el Banco no será responsable, bajo ningún tipo de responsabilidad, de las consecuencias que se generen en perjuicio del Cliente, si el Banco atiende instrucciones del Cliente emitidas con el uso, aplicación o implementación de estas tecnologías, toda vez que éstas se entenderán como ejecutadas directamente por El Cliente, en contravención a las limitaciones establecidas en este Contrato.

26. TRASPASO O AFECTACIÓN A FAVOR DE TERCEROS. El Cliente se obliga a no ceder, traspasar, pignorar o en cualquier otra forma enajenar o gravar los fondos, intereses, valores y/o derechos de los cuales El Cliente es titular con respecto a las cuentas, depósitos, contratos o cualquier otro servicio contratado, sin el consentimiento previo y por escrito de El Banco. En consecuencia y en ausencia de tal consentimiento, El Banco no estará obligado a reconocer como titular o titulares de los fondos, intereses, valores y/o derechos respecto a la cuenta, depósitos o cualquier producto y/o servicio contratado, a personas distintas al Cliente.

27. USO INDEBIDO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS. El Cliente declara y garantiza a El Banco que utilizará todos los productos y servicios bancarios contratados con él para actividades lícitas, asegurando que todas sus actuaciones se llevarán a cabo de conformidad con las leyes, acuerdos, regulaciones, reglamentos y normas nacionales e internacionales aplicables. Además, se compromete a cumplir con las regulaciones relacionadas con la prevención del lavado de dinero, del blanqueo de capitales, del financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como con cualquier otra regulación pertinente sobre actividades ilícitas o criminales que puedan afectar los productos y servicios bancarios ofrecidos por El Banco.



Se prohíbe al Cliente actuar como intermediario, facilitador o canal de acceso para que otras personas hagan uso, directa o indirectamente, de los productos y servicios contratados, con o sin contraprestación. El incumplimiento de esta disposición podrá dar lugar a la suspensión inmediata de los servicios, la terminación de la relación contractual.

El Cliente afirma y garantiza que no tiene impedimentos legales para realizar las actividades declaradas ante El Banco y cuenta con todas las autorizaciones gubernamentales, regulatorias y legales necesarias para ejercer dichas actividades. Asimismo, asegura que de las mismas se generan fondos que provienen de fuentes legítimas, los cuales son depositados en sus cuentas, o se genera una orden de pago, o se utiliza como medios de pago, utilizados indistintamente en los productos y servicios adquiridos.

El Banco se reserva el derecho de tomar todas las acciones que considere necesarias y establecer todas las políticas, procedimientos y estructuras de control interno para prevenir el uso indebido de sus productos, servicios, operaciones y/o transacciones para actividades indebidas o ilícitas.

El Cliente acepta que El Banco podrá rechazar, detener, revertir, reversar y/o retener cualquier depósito, retiro o transferencia de fondos en relación con sus cuentas si sospecha o existe duda de su parte de alguna actividad sospechosa o irregular, fraudulenta o no conforme con el perfil o giro del negocio declarado por El Cliente. **Esto incluye casos en los que El Cliente no haya cumplido con algún requerimiento exigido por El Banco, o esté incluido en listas nacionales o internacionales, sin limitarse a las denominadas Lista de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas” (SDN), Lista Clinton o SDNT, elaboradas por el Departamento de Tesoro de los Estados Unidos a través de la Oficina de Control de Activos en el Extranjero (OFAC), Lista de la ONU o listas similares o de otras entidades.**

El Cliente exonerá expresamente a El Banco de toda responsabilidad por pérdidas, daños o perjuicios derivados por la demora, rechazo, abstención, prohibición u omisión en el cumplimiento de instrucciones u órdenes dadas por El Cliente que participen de las características aquí establecidas. Esta exoneración incluye la verificación de operaciones o transacciones irregulares, fraudulentas o sospechosas, con el objetivo de evitar riesgos reputacionales que puedan afectar el buen uso de los productos y servicios ofrecidos por El Banco.

28. MÉRITO EJECUTIVO Y CERTIFICACIÓN DE SALDOS. Para todos los efectos legales de este Contrato y aplicable a cada uno de los productos y servicios contratados por El Cliente, para los efectos de librar ejecución en contra de éste y/o en contra del Deudor, Tarjetahabiente, Fiador, Garante, Codeudor, Afiliado y bajo cualquier denominación que por virtud de este Contrato así se le asigne, las partes establecen que se tendrán como saldos correctos y verdaderos de las obligaciones a cargo de El Cliente, el saldo que conste en los libros de El Banco, incluyendo capital, intereses, cargos, comisiones, impuestos, y cualquier otro cargo, contra cargos, valores en suspenso o gastos que se generen por cuenta del mismo, por lo que la certificación que expida El Banco en cuanto al importe y exigibilidad de los saldos adeudados, una vez revisadas y/o certificadas por un contador público autorizado, hará plena fe en juicio y prestará mérito ejecutivo, teniéndose por claras, líquidas y exigibles las sumas expresada en dicha certificación.



29. AUTORIZACIÓN PARA EL SUMINISTRO E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

BANCARIA. El Cliente declara que autoriza a El Banco y acepta que este suministre, recopile y/o transmita a sus subsidiarias, afiliadas y empresas relacionadas, así como a otras instituciones financieras locales o extranjeras, bancos correspondientes, agencias u oficinas procesadoras de datos, procesadoras de crédito, agencias de crédito, agencias calificadoras de riesgo, auditores, aseguradoras o reaseguradoras, asesores profesionales, auditores, contadores, proveedores necesarios para la prestación de un producto y/o servicios contratado por El Cliente a través de El Banco, otras entidades financieras que requieran medir el riesgo de crédito de El Banco a fin de proveer financiamiento o la prestación de productos y/o servicios, cualesquier de ellas, sean estas empresas locales o extranjeras, información y/o documentos relacionados con sus operaciones, obligaciones, transacciones que haya mantenido en el pasado, mantenga en el presente o llegue a mantener en el futuro con El Banco, así como información de los participantes de las mismas, incluyendo beneficiarios finales e información de carácter fiscal. La autorización anterior, aplica cuando: (i) El Banco deba hacerlo en cumplimiento de sus políticas internas, de negocios, estipulaciones, leyes, reglamentos, normativas legales vigentes o similares y/o; (ii) a El Banco le sea solicitada por bancos correspondientes, a fin de verificar la legalidad de la transacción de que se trate, verificar datos, proveniencia y destino de los fondos, así como cualquier otra información que le sea requerida a El Banco por estos, a fin de llevar a cabo dicha transacción o cumplir con las normas de transparencia, anti lavado de dinero o anticorrupción, entre otros; (iii) en el caso de subsidiarias, afiliadas o empresas relacionadas de El Banco cuando se tenga como finalidad el ofrecimiento a El Cliente de productos o servicios ofrecidos por estas, o para intercambiar información dentro del grupo para propósitos de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. El Banco podrá suministrar información acerca de El Cliente o de sus operaciones con el consentimiento de este o cuando la información sea requerida por autoridad competente de conformidad con la ley (autoridad competente incluye entidades extranjeras una vez cumplan con la normativa interna para ser cumplidas en Panamá). De igual modo, si el requerimiento proviene de autoridad competente extranjera, o entidades públicas o privadas extranjeras que en cumplimiento de regulaciones o en cumplimiento de acuerdos o convenios con correspondientes, requieren de la información para la realización y/o ejecución de transacciones, o en cumplimiento de estipulaciones legales vigentes, ya sean locales o extranjeras; por agencias calificadoras de riesgo, y por agencias u oficinas procesadoras de datos para fines contables y operativos. El Cliente autoriza expresamente al Banco a compartir la información.

El Cliente autoriza a El Banco, sus subsidiarias y/o afiliadas, cesionarios o sucesores, así como a cualquier compañía que por operación de cesión, administración o compra de cartera, adquiera los derechos de su crédito, y que de conformidad con lo expresado en el artículo 24 y demás disposiciones aplicables de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y reformas, y demás regulaciones aplicables para estos efectos, con respecto de APC BURÓ, S.A. o cualquier agencia de información de datos, banco o agente económico, para que en cualquier momento capte, obtenga, solicite, consulte, recopile, registre, intercambie, organice, estructure, almacene, conserve, adapte, actualice, comparta, difunda, modifique y/o transmita a cualquier agencia de información de datos, bancos, instituciones financieras, o agentes económicos, sean locales o del exterior, públicos(as) o privados(as), informaciones relacionadas con obligaciones o transacciones crediticias que



mantenga o pudiera mantener con Banco General, S.A., sus subsidiarias y/o afiliadas, cesionarios o sucesores, sobre su historial de crédito y relaciones con acreedores. También queda facultado El Banco, sus subsidiarias y/o afiliadas, cesionarios o sucesores, así como cualquier compañía que, por una operación de cesión, administración o compra de cartera, adquiera los derechos de créditos otorgados a su favor, a que solicite y obtenga información de instituciones gubernamentales o de base de datos públicas y de APC BURÓ, S.A., relacionadas con las obligaciones o transacciones crediticias arriba mencionadas. Así mismo, El Cliente exonera de cualquier consecuencia o responsabilidad a Banco General, S.A., a sus compañías afiliadas, subsidiarias, cesionarios y/o sucesores, a sus empleados, ejecutivos, directores, dignatarios o apoderados, así como cualquier compañía que por una operación de cesión, administración o compra de cartera adquiera los derechos de su crédito que sea resultante del ejercicio legítimo de solicitar o suministrar información de conformidad con lo establecido en el presente Contrato, o por razón de cualesquiera autorizaciones contenidas en el presente Contrato.

QUEDA ENTENDIDO QUE EL BANCO SUMINISTRARÁ A REQUERIMIENTO DEL INTERESADO TODA INFORMACIÓN CREDITICIA RECOPILADA EN BASE A LA PRESENTE AUTORIZACIÓN.

Con suficiente entendimiento y conocimiento del propósito y objeto de las autorizaciones aquí otorgadas, y que, con pleno uso de sus derechos, El Cliente declara que esta autorización la concede de forma voluntaria libre de apremio y que acepta y reconoce que esta autorización puede ser revocada en cualquier momento, mediante notificación escrita dirigida a El Banco, sin que ello conlleve o pueda afectar la legalidad de las acciones realizadas con anterioridad a dicha revocación.

30. VENTA DE ALGUNO O TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A UN TERCERO. El Cliente reconoce y acepta que El Banco podrá vender, ceder o traspasar a cualquier otro título a un tercero, todo o algunos de los productos o servicios objeto del Contrato, así como los derechos y obligaciones en él contenidos, sin necesidad autorización.

En estos casos, El Cliente reconoce y acepta que El Banco suministre al tercero interesado en adquirir el producto o servicio, toda la documentación o información de El Cliente y aquella relativa al producto o servicio de que se trate, incluyendo sus datos personales que sean necesarios para la venta, cesión o traspaso, al Contrato, el estado del producto o servicio, derechos de El Banco y cualquier otra información que sea necesaria para concretar o perfeccionar este tipo de transacciones. El Banco se compromete a establecer la obligación que tiene el tercero adquirente de mantener la confidencialidad de la información de El Cliente y a usarla únicamente para los propósitos del producto o servicio de que se trate.

31. CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El Banco declara que se compromete a tomar las medidas necesarias para proteger los datos personales que obtenga de El Cliente y a que los mismos se traten o manejen en virtud del consentimiento previo de este, para la ejecución del objeto de la contratación y/o por facultad legal o regulatoria. **El Banco garantiza a El Cliente que sus datos personales serán tratados o manejados en cumplimiento de los principios de lealtad, finalidad, proporcionalidad, veracidad y exactitud, seguridad de los datos, transparencia, confidencialidad, licitud**



y portabilidad contemplados en la Ley 81 de 26 de marzo de 2019 y las normativas que la desarrollan, y que este podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad. Asimismo, El Cliente garantiza que todos los datos que suministra a El Banco son veraces y exactos y que autoriza expresamente a El Banco para el uso de los datos que haya suministrado y de aquellos datos a los que El Banco haya tenido acceso con motivo de la ejecución del presente Contrato para que este pueda utilizarlos en beneficio de El Cliente para mejorar los productos o servicios que se le ofrecen, en el desarrollo de su negocio, para fines relacionados a los productos y/o servicios aquí contemplados, y a cualesquiera otros que El Banco así considere necesarios y/o convenientes, sin limitar esta autorización a fines promocionales y de comunicación a sus subsidiarias y afiliadas.

El Cliente declara que ha leído y entendido el Aviso de Privacidad de El Banco, el cual se encuentra publicado en el sitio web: www.bgeneral.com, y que por este medio otorga su consentimiento libre, informado e inequívoco a El Banco para recolectar, utilizar, almacenar y tratar sus datos personales según lo contemplado en este aviso. Asimismo, El Cliente declara que ha sido notificado y que acepta que podrá consultar y tener acceso a dicho aviso y a sus modificaciones, en cualquier momento, ya que el mismo se encontrará siempre disponible y actualizado en el sitio www.bgeneral.com.

32. CONSENTIMIENTO PARA RECABAR DATOS BIOMÉTRICOS Y SU TRATAMIENTO. En cumplimiento con los requerimientos establecidos en la normativa Bancaria, encaminados a fortalecer las medidas de seguridad en el uso de los canales electrónicos y proteger al consumidor bancario cuando hace uso de estos y cumpliendo con las exigencias establecidas en la Ley de Protección de Datos, el Banco ha implementado el factor 3 de autenticación, que trata sobre la necesidad de fortalecer la autenticación del cliente a través del uso de datos biométricos como prueba de vida.

Para los efectos de este Contrato se entiende por “Datos Biométricos” los datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico de las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona natural que permitan o confirmen su identificación.

Los Datos Biométricos son considerados datos sensibles y en virtud de ello, para el uso de canales electrónicos disponibles por El Banco, El Cliente otorga su consentimiento expreso a El Banco y subsidiarias para que puedan captar, recopilar, almacenar, comparar, validar, consultar bases de datos con el fin de validar o verificar información (como por ejemplo con las del Tribunal Electoral), y tratar dichos datos de acuerdo con el Aviso de Privacidad de El Banco y subsidiarias, <https://www.bgeneral.com/personas/seguridad/>, para su autenticación ya sea a través de huellas dactilares, reconocimiento facial, características y uso conductual del dispositivo, reconocimiento por voz, reconocimiento por escritura, y similares de El Cliente, con la finalidad de que El Banco y sus subsidiarias puedan identificar a El Cliente de forma más segura e implementar y activar controles de seguridad y autenticación, lo que a su vez permitirá a El Cliente acceder a los diversos canales electrónicos, tales como Banca Móvil, Banca en Línea, entre otros habilitados de tiempo en tiempo por El Banco y sus subsidiarias, otorgar su consentimiento a los términos y condiciones de un contrato, documento o acto, realizar transacciones bancarias, consultas y/o adquirir productos y servicios, entre otros. El Cliente puede manifestar



de manera expresa, por escrito, su decisión de no compartir sus Datos Biométricos, para los fines antes mencionados, en cuyo caso El Banco podrá limitar el acceso y/o uso de las funcionalidades disponibles a través de los canales electrónicos, de acuerdo con lo establecido en la normativa bancaria. Sin perjuicio de lo anterior, El Cliente podrá seguir transaccionando por los canales tradicionales (sucursales, ATM, tarjetas, puntos venta y similares) que mantiene El Banco a su disposición.

Para cualquier consulta sobre lo anterior puede contactar al Banco a través de los canales de atención habilitados.

Considerando lo expuesto, el uso de la autenticación biométrica conlleva riesgos tecnológicos inherentes, por lo tanto, El Cliente entiende que, al hacer uso de esta, existe la posibilidad de que un tercero intente suplantar o suplante su identidad, por lo cual El Cliente entiende y acepta que El Banco no es responsable por las consecuencias que surjan o puedan surgir por este hecho y por lo tanto libera a El Banco y a sus subsidiarias, representantes y directores de cualquier responsabilidad en este sentido. Esta liberación no alcanza a aquellas consecuencias que surjan por actos y hechos dolosos o mediando culpa grave atribuibles directamente a El Banco.

El Cliente declara que los Datos Biométricos que suministra a El Banco son los suyos y es responsable de cualquier daño, pérdida y/o consecuencia que pueda sufrir tanto él como El Banco o cualquier tercero afectado, por haber suministrado Datos Biométricos que no sean propios o que hayan sido obtenidos y entregados a El Banco de forma irregular y/o de forma ilícita.

El Cliente reconoce y acepta que si sus Datos Biométricos, sufren cambios, es posible que los mismos no concuerden con los originalmente almacenados y el proceso de identificación y autenticación no podrá ser contemplado mientras no realice su actualización.

En el evento de que los Datos Biométricos no sean obtenidos o reconocidos, es posible que El Cliente no pueda identificarse ni autenticarse en los canales electrónicos y, por lo tanto, no podrá acceder ni adquirir los productos y/o servicios que requieran esta tecnología, por lo que deberá comunicarse con El Banco para gestionar su actualización o evaluar alguna otra alternativa disponible.

33. EFECTOS DE PERMITIR INCUMPLIMIENTOS. El hecho de que una de las partes permita una o varias veces a la otra que incumpla con sus obligaciones o las cumpla imperfectamente o en forma distinta de la pactada o no insista en el cumplimiento exacto de las obligaciones o no ejerza oportunamente los derechos contractuales o legales que les corresponde, no se reputará ni equivaldrá a modificación del presente Contrato y no será obstáculo en ningún caso, para que la parte que resulte afectada en cualquier momento insista en el cumplimiento fiel y específico de las obligaciones que corren a cargo de la otra o ejerza los derechos convencionales o legales que le corresponde.

34. EFECTOS DE ESTIPULACIÓN NULA. La ilegalidad, nulidad, invalidez o ineficacia de cualquier párrafo, cláusula, artículo o disposición contenida en El Contrato no afectará ni invalidará el resto de las disposiciones



de este, sino que el Contrato se interpretará como si no incluyera la estipulación o estipulaciones que se declaren nulas, y los derechos y obligaciones de las partes contratantes serán interpretadas y observadas en la forma que en derecho proceda.

35. EFECTOS DE INCUMPLIR OBLIGACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS. Queda igualmente convenido que El Banco podrá suspender temporal o indefinidamente cualesquiera de los productos y/o servicios contenidos en este Contrato, o bien eliminar o restringir cualquiera de ellos cuando El Cliente retarde injustificadamente, obstaculice o se niegue a aportar documentación necesaria y exigida por El Banco para completar sus procesos de actualización de datos, declaración e identificación real de beneficiario y/o cualquier otro tema regulatorio; o bien proceder con el cierre inmediato del producto y/o servicio, a fin de cumplir con las regulaciones y leyes de carácter nacional y/o internacional que apliquen a la actividad bancaria. **Estas suspensiones, eliminaciones, restricciones o cancelaciones también se podrán aplicar y por las mismas razones a uno o varios de los medios de acceder a las facilidades que El Banco dispone a favor de sus clientes, tales como el Sistema de Banca en Línea, Banca Móvil, sucursales, servicios de Cajeros Automáticos, servicio de Atención a Clientes, y cualquier otro medio o canal habilitado para la atención.**

36. VIGENCIA DEL CONTRATO. La vigencia del Contrato está condicionada a la existencia de al menos un producto y/o servicio bancario contratado, por tanto, la sola cancelación o terminación de un servicio, funcionalidad o producto no conlleva la terminación inmediata del Contrato si existe al menos otro producto y/o servicio bancario contratado y vigente. No obstante, si El Cliente cancela o termina todos los productos o servicios que mantiene con El Banco bajo este Contrato y dentro del plazo de doce (12) meses vuelve a contratar otro(s) producto(s) y/o servicio(s), tal(es) producto(s) y/o servicio(s) quedará(n) amparado(s) bajo este Contrato sin necesidad de que El Cliente vuelva a suscribir el Contrato.

37. USO DE TÍTULOS EN EL CONTRATO. Se entiende que los títulos al inicio de las cláusulas de este Contrato se incluyen a manera de referencia, con el propósito de facilitar la ubicación de las disposiciones de este Contrato y de forma meramente enunciativa.

38. USO DE LA PALABRA DÍA. Siempre que en el Contrato se use la palabra "día" o "días" se entenderá que son días calendarios, salvo que expresamente se indique que se refiere a día hábil, en cuyo caso únicamente incluirá una jornada laboral completa de lunes a viernes.

39. MONEDA. Para los efectos de este Contrato todos los pagos, cargos, recargos aquí contemplados y cualquier referencia a dinero, se entienden establecidos en dólares americanos, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América y de uso legal en la República de Panamá.

40. REGLAMENTACIÓN Y HORARIOS DE EL BANCO. El Cliente conviene en atenerse a todas las normas y reglamentaciones de El Banco, referentes al procedimiento y horas hábiles para tener acceso a los servicios bancarios y a la identificación de El Cliente o de sus representantes, y en general, a todos los modos y métodos para el cumplimiento de los servicios contratados, tal como pueda prescribirlo El Banco.



41. MANEJO DE SALDOS EN LAS CUENTAS. El Cliente podrá, a través de Banca en Línea, Banca Móvil y demás aplicaciones habilitadas para tales fines, o en sucursales, por cualquier otro medio o canal electrónico habilitado y disponible por El Banco para tales fines, consultar los diferentes tipos de saldos en sus cuentas. Para los efectos de este Contrato, se tomarán las siguientes definiciones:

- a) **Saldo Disponible:** Se refiere al monto que se refleja en su cuenta disponible para ser utilizado.
- b) **Saldo a Capital:** Se refiere al saldo disponible, más las retenciones en curso.
- c) **Saldo para Girar:** Se refiere al saldo total, más los sobregiros vigentes en la cuenta a la que tiene acceso El Cliente y que puede utilizar para transaccionar, a través de los diferentes medios de pagos, tales como pagos de cheques recibidos en sucursal o por cámara de compensación, a través de sus cajeros, por banca electrónica, puntos de venta en comercios (POS), y cualquier otro medio aprobado o habilitado sobre la cuenta, incluyendo así los débitos realizados sobre la misma. Incluye el saldo disponible, más los sobregiros vigentes de la cuenta, menos las retenciones. Bajo este concepto no se consideran los montos bloqueados.
- d) **Promedio Disponible:** Se refiere al monto estimado que se mantiene en la cuenta de forma mensual.
- e) **Saldo Total:** Es el monto que tiene disponible la cuenta para ser utilizado, más fondos retenidos. Estos fondos retenidos incluyen cheques depositados, ACH o transferencias que aún estén en proceso en el Banco. Si no hay fondos retenidos, el saldo disponible y el saldo total serán iguales.

42. COMISIONES Y RECARGOS. Las Partes reconocen que en lo respecta al cobro de comisiones y recargos están sujetas a lo establecido en el Acuerdo 4-2016, el cual modifica el Acuerdo 4-2011, ambos expedidos por la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá, el cual dicta reglas para el cobro de ciertas comisiones y recargos por parte de las entidades bancarias. Las Partes reconocen y aceptan que, con relación al cobro de comisiones y recargos, aplican las siguientes prohibiciones:

- a) **No se cobrarán comisiones o cargos**, en las cuentas de ahorros, por escaso o nulo movimiento, por inactividad, por no mantener un saldo promedio mínimo o por mantenimiento o manejo de cuenta. La anterior disposición no será aplicable cuando se trate de cuentas de ahorros aperturadas para el pago de planillas salariales.
- b) El cobro de cargos por escaso o nulo movimiento en cuentas corrientes, se regirá por las siguientes reglas:
 - i. No procede el cobro del cargo durante los primeros 6 meses de escaso o nulo movimiento.
 - ii. Transcurridos 6 meses de escaso o nulo movimiento, el banco dará aviso al cliente con 30 días de anticipación sobre el cobro del cargo bajo este concepto, según lo estipulado en el contrato.



- iii. Transcurridos 30 días contados a partir de la fecha de aviso al cliente, el banco procederá bajo este concepto con el cobro del cargo durante los siguientes 3 meses. Cumplidos los 3 meses el banco no podrá realizar cargo alguno por este concepto.
 - iv. Vencido este período, el banco podrá proceder con el cierre de la cuenta y el traspaso de los fondos a una cuenta especial colectiva, donde los fondos estarán a disposición del cliente cuando éste los reclame. Estos fondos no generarán intereses ni admitirán cargos de ninguna clase.
- c) No se cobrarán comisiones o cargos por conceptos genéricos tales como “otros rubros administrativos” sin la debida sustentación para su cobro.
 - d) No se cobrarán comisiones o cargos por apertura, manejo de cuenta o por no mantener un saldo promedio mínimo cuando se trate de cuentas aperturadas por exigencias del banco para realizar cargos relativos al pago de algún crédito otorgado por el banco.
 - e) No se cobrarán comisiones o cargos por intentar hacer una operación por un monto superior al saldo de una tarjeta prepagada bancaria.
 - f) No se cobrarán comisiones o cargos por la cancelación de cuentas de ahorro y corrientes, cuando haya transcurrido un período mayor a 6 meses desde la fecha de apertura.
 - g) Solo se podrán cobrar las comisiones o cargos estipulados en el contrato y por la cancelación de tarjetas de débito si el cliente no ha pagado la anualidad correspondiente.
 - h) No se cobrarán comisiones o cargos por la cancelación de tarjetas prepagadas bancarias.
 - i) No se cobrarán comisiones o cargos por no utilizar tarjetas prepagadas bancarias durante un período de un año.
 - j) No se cobrarán comisiones o cargos por la cancelación del servicio de banca electrónica, cuando haya transcurrido un período mayor a un año, y el cliente haya pagado lo correspondiente a los dispositivos de seguridad que le hayan sido entregados.
 - k) No se cobrarán comisiones o cargos al depositante de un cheque abonado en su cuenta que sea devuelto o rechazado su pago por la institución de crédito librada, cuando ocurra alguno de los siguientes eventos:
 - i. Por falta de fecha o fecha incorrecta.
 - ii. Discrepancia entre el monto en letra y el monto en número
 - iii. Falta de firma.
 - iv. Falta de endoso.



v. Falta de fondos.

- l) No se realizarán cobros o cargos anticipados en conceptos de timbres nacionales al momento de la entrega de chequera.
- m) No se cobrarán cargos por un servicio que no haya sido prestado y que no ha haya sido previamente acordado.

43. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE EL CONTRATO. Sin perjuicio de lo establecido en otras cláusulas de este Contrato sobre causales específicas que dan lugar a la terminación del Contrato, **El Cliente entiende y acepta que El Banco podrá dar por terminado anticipadamente este Contrato, de manera unilateral, inmediata, sin necesidad de resolución judicial y exigir el pago total de cualquier suma que El Cliente adeude a El Banco, en caso de que ocurra alguno de los siguientes eventos:**

- a) Si El Cliente incumple con cualquiera de las obligaciones o condiciones establecidas en este Contrato.
- b) Si se presenta en contra de El Cliente y/o en contra de sus bienes, secuestro, embargo, o alguna medida cautelar, o sea declarado en concurso de acreedores, o suspensión de pagos, liquidación, reorganización, insolvencia, cesación de pagos y/o cesión de sus bienes en fraude o perjuicio de acreedores o similares, o que exista una orden de imputación en su contra, o resulte en cualquier otra forma acusado en un proceso penal, ya sea seguido de oficio o por proceso interpuesto por un tercero, que pueda afectar el cumplimiento de El Cliente de los términos y condiciones de este Contrato.
- c) Si El Cliente incumple con alguna ley, decreto, reglamento o regulación aplicable para los efectos de este Contrato, o si existiere algún cambio de ley o requerimiento de ley o normativa aplicable, tanto a El Cliente o para El Banco, que pueda resultar en un evento adverso para la relación contractual.
- d) Si El Cliente incumple con el pago puntual de sus impuestos y/u obligaciones con el Estado, o sobre su personería jurídica, y que pueda llegar a afectar su existencia legal, en los casos que aplique.
- e) Si El Cliente se viera involucrado, investigado o condenado en algún hecho, o circunstancias relacionadas con cualquier delito penal, sin ser limitante a delitos de corrupción, evasión de impuestos, blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, actividades ilícitas o eventos que contravengan las leyes vigentes en la República de Panamá, o bajo cualquier ley y jurisdicción distinta a la panameña.
- f) Si El Banco llega a tener conocimiento de que El Cliente ha presentado documentos o información falsa o irregular o que omita dar información relevante a este, para lograr la contratación de productos y/o servicios con El Banco.
- g) Si El Cliente es incluido en las listas nacionales o internacionales, sin limitarse a las denominadas “Lista de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas” (SDN), Lista Clinton o SDNT, elaboradas



por el Departamento de Tesoro de los Estados Unidos de América a través de la Oficina de Control de Activos en el Extranjero (OFAC), Lista de la ONU o de alguna otra de igual o similar naturaleza, ya sea de carácter nacional o internacional, y será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte le ocasione a El Banco, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asista.

- h) Si El Cliente, y/o sus apoderados, representantes, firmantes, administradores, ejecutivos, directivos, dignatarios, accionistas, asociados o socios, mantienen denuncias o cargos penales, fiscales, disciplinarios en su contra, o figuren en listas internacionales administradas por autoridad local o extranjera, de personas identificadas por tener vínculos con actividades relacionadas con el blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de armas de destrucción masiva, narcotráfico, corrupción, secuestro, u otras actividades relacionadas a alguna de estas, con la finalidad de prevenir el uso indebido de sus productos y/o servicios.
- i) Si El Cliente hace uso indebido o inadecuado de las cuentas y/o fondos o utiliza los mismos para una finalidad distinta a la pactada.
- j) Si El Cliente causa algún daño y/o perjuicio, de cualquier forma, ya sea mediante acción u omisión, hacia los intereses, la reputación y/o el buen nombre de El Banco, sus subsidiarias y/o afiliadas.
- k) Por la muerte de El Cliente, o en los casos de personas jurídicas, por encontrarse suspendido o disuelto.
- l) Si El Cliente decide, sin previa notificación a El Banco, disolverse, liquidarse, reorganizarse, fusionarse o consolidarse, escindirse, efectuar cambio accionario, en los casos de personas jurídicas.
- m) Por cualquier causa similar que, a juicio de El Banco, haga necesaria la cancelación del Contrato.

44. PUBLICACIÓN DEL CONTRATO. El Cliente declara y acepta que las Condiciones Generales del Negocio que rigen su relación con respecto a cada uno de los productos y servicios adquiridos o que adquiera en el futuro con El Banco, serán publicadas en el sitio web www.bgeneral.com, las cuales estarán siempre disponibles y accesibles para todos.

45. LEY APPLICABLE Y JURISDICCIÓN. Las relaciones entre El Banco y El Cliente se regirán, en su orden, por las condiciones particulares de cada uno de los productos y servicios bancarios que han sido contratados por El Cliente, las condiciones generales contenidos en este Contrato, y ante el silencio de estas sobre algún aspecto y en su orden, por la Ley Panameña y por los usos y costumbres de la plaza. Para todos los efectos legales, El Cliente se somete a la jurisdicción de los tribunales de la República de Panamá sin perjuicio del derecho de El Banco de demandar ante cualquier tribunal dentro o fuera de la República de Panamá.

46. PREVALENCIA DE LAS CONDICIONES PARTICULARES. Las Condiciones Generales se aplicarán a todos y cada uno de los productos y servicios bancarios contenidos en este Contrato. Las Condiciones Particulares aplicarán únicamente al producto y/o servicio bancario que específicamente regulan; no obstante, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, en caso de discrepancia o diferencia entre lo dispuesto en



las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán los términos de estas últimas en lo que respecta al producto o servicio al cual aplican.

47. PRODUCTOS Y SERVICIOS ADQUIRIDOS POSTERIORMENTE. El Cliente entiende y acepta que la contratación de otro(s) producto(s) y/o servicio(s) bancario(s) en fecha posterior a la firma de este Contrato, se sujetará a la versión más actualizada publicada en el sitio www.bgeneral.com que exista al momento de que El Cliente complete la Solicitud de Activación del nuevo producto o servicio contratado.

48. I.T.B.M.S. El Cliente acepta que El Banco debe incluir el 7% correspondiente al Impuesto de Transferencia de Bienes Corporales Muebles y la Prestación de Servicios (I.T.B.M.S.), en todos su cargos y comisiones, según lo establece la ley.

49. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE. Es responsabilidad de El Cliente, cumplir con las leyes, decretos, reglamentos, normas, acuerdos y demás regulaciones que le sean aplicables, tanto locales como internacionales, y en especial, cumplir con el pago de todos los tributos, impuestos, tasas, y otras contribuciones fiscales y/o de cualquier otra naturaleza, así como sus obligaciones laborales, de seguridad social, y cualquier otra obligación a que haya lugar que puedan afectar o impedir el curso de mantener activa su personería jurídica y/o capacidad para actuar.

En ese sentido, El Cliente autoriza a El Banco para que por solicitud de El Cliente o por el requerimiento de la autoridad respectiva, pueda realizar los débitos o cargos necesarios para efectuar todas las deducciones y/o retenciones que, en el presente o en el futuro, exijan las leyes, decretos, reglamentaciones, regulaciones, acuerdos y cualesquiera otras normativas aplicables, ya sea por las autoridades fiscales, judiciales, bancarias o de cualquier otra autoridad, institución y/o agencia competente dentro de la República de Panamá, en concepto de impuestos, gravámenes, tasas, comisiones y otros.

50. DECLARACIÓN DE SUSTENTO. El Cliente declara bajo la gravedad de juramento lo siguiente:

- a) Que sus ingresos, movimientos y transacciones que se realicen o generen son de procedencia lícita, y no provienen ni serán destinados bajo ningún concepto a actividades ilícitas, irregulares ni sospechosas, así previstas en las regulaciones, sean de carácter nacional y/o internacional, que son o lleguen a ser aplicables en la República de Panamá, especialmente aquellas relativas al blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- b) Que se compromete a hacer buen uso de los servicios bancarios adquiridos.
- c) Que los flujos de ingresos y salidas de los recursos que se efectúan desde la(s) cuenta(s) en El Banco cumplen y cumplirán en todo momento con las obligaciones y responsabilidades tributarias del país o países de residencia fiscal aplicable.
- d) Que la información suministrada es veraz, auténtica y confiable y se compromete a notificar inmediatamente a El Banco cualquier cambio.



- e) Que libera de toda responsabilidad civil y/o penal a El Banco, sus subsidiarias y/o afiliadas, a sus directores, dignatarios, ejecutivos, colaboradores y agentes, derivadas del incumplimiento de dichas obligaciones tributarias y mantendrá indemne a El Banco por todos los daños y perjuicios que puedan surgir de dichas actuaciones u omisiones de El Cliente.
- f) **El Cliente declara que toda la información suministrada es verdadera, completa y correcta, y que no tiene otra residencia fiscal que aquella a la indicada en su registro en El Banco, y a su vez, autoriza expresamente a El Banco para que la información pueda ser suministrada a la Dirección General de Ingresos (DGI),** así como a las demás autoridades competentes en Panamá y en otros países o jurisdicciones fiscales para la implementación del intercambio automático de información de la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras (*Foreign Account Tax Compliance Act* o FATCA), *Common Reporting Standard* (CRS por sus siglas en inglés) en virtud del Acuerdo Multilateral entre Autoridades Competentes. Se compromete a informar inmediatamente a El Banco si ocurre algún cambio en las circunstancias que ocasione que la información contenida en el presente documento pueda convertirse en incorrecta o incompleta, dentro de los 30 días hábiles posteriores a que ocurra el cambio en dichas circunstancias.

II. CONDICIONES PARTICULARES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

A. CUENTAS CORRIENTES

1. La Cuenta. El Banco abrirá, en la fecha indicada en la Solicitud de Activación respectiva, una cuenta corriente a nombre de El Cliente, bajo una de las modalidades que se indican a continuación, cuya modalidad y número aparecerá identificado en la mencionada solicitud:

- a) Cuenta Corriente Regular
- b) Cuenta Corriente Esencial
- c) Cuenta Corriente *Overnight*
- d) Cuenta Money Market o MMK

2. Saldos en Contra, Sobregiros Ocasionales y Facilidad de Sobregiro Discrecional. El Cliente se obliga a mantener depositado en la cuenta corriente, los fondos suficientes para atender el pago de los cheques y órdenes de pago que libre contra esta. El Cliente se obliga a pagar o cubrir, a requerimiento de El Banco, cualquier saldo deudor que resulte en su contra por razón del pago de cheques u órdenes de pago sin que existan los fondos necesarios. Queda entendido y convenido que si El Banco paga o cheques o atiende órdenes de pago giradas por El Cliente sin que la cuenta tenga suficiente provisión de fondos para ello, por la razón que fuere, **El Cliente pagará a El Banco intereses con respecto al sobregiro ocasionado en base a la tasa indicada en el rubro de Sobregiro Ocasional de la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos actualizada en el sitio www.bgeneral.com** y que El Cliente declara conocer y aceptar. En adición a lo anterior, si El Banco permite a El Cliente que se sobreire en su cuenta corriente, en forma rotativa, El Banco establecerá el límite hasta por el cual El Cliente podrá sobreir la cuenta y El Cliente reconoce y acepta que las sumas que llegue a adeudar a El Banco en cualquier momento por virtud de este sobreiro serán pagaderas a requerimiento de El Banco, al igual que los intereses que se causarán sobre las sumas adeudadas por el sobreiro, en base a la tasa y comisiones que El Banco mantenga vigente para estos propósitos, y publicada en su sitio web y/o en sus sucursales.

Queda entendido y convenido que, si El Banco permite a El Cliente sobreir la cuenta corriente, tal derecho de sobreiro es temporal y puede ser limitado por El Banco en cualquier momento. El hecho de que El Banco permita el sobreiro y luego lo limite, no impedirá que El Banco permita a El Cliente en otra oportunidad subsiguiente volver a sobreir su cuenta corriente, salvo en aquellos casos en que El Banco comunique a El Cliente que se ha cerrado la posibilidad de sobreiro en su cuenta corriente.

3. Las Libretas de Cheques o Chequeras. El Banco le suministrará a El Cliente, debidamente identificadas, las libretas de cheques (chequeras) que este razonablemente requiera para el manejo de la cuenta corriente. Para estos efectos, El Cliente deberá hacer la correspondiente solicitud por medio de los canales electrónicos



disponibles para tales efectos o completar los formularios especiales que El Banco le facilite para tal propósito, para lo cual El Cliente deberá cumplir estrictamente con el procedimiento de registro de información, autenticación y validación de los datos requeridos para su ejecución. El Banco podrá negarse a suministrar las chequeras cuando estas sean solicitadas por personas no autorizadas o cuando la solicitud sea hecha sin completar el formulario correspondiente. El Banco se reserva el derecho de cobrar a El Cliente el costo del material y la impresión de la chequera.

El Cliente acepta y autoriza al Banco para que, al momento de efectuar una solicitud de chequera, realice los cargos correspondientes para la confección de la(s) chequera(s), conforme a lo establecido en la Tabla de Tasas, Comisiones, y Recargos. El Cliente autoriza expresamente al Banco para que, ante el evento de no contar con los fondos correspondientes para cubrir con los cargos antes descritos, pueda sobreregar o cargar a la cuenta de depósito, el monto correspondiente a los cargos de emisión y confección de la chequera, siendo aplicables a ese sobreiro las reglas establecidas en el punto 2 anterior. El Banco realizará la activación de la chequera, una vez sea entregada a El Cliente.

El Banco podrá destruir todas las chequeras solicitadas, después de transcurridos 90 días, contados a partir de la fecha de la expedición, y que no hayan sido retiradas por El Cliente oportunamente. Sin perjuicio de lo indicado, El Banco se reserva el derecho de modificar el plazo de espera para la destrucción de las chequeras solicitadas, estados de cuenta en custodia, cheques, avisos, comprobantes y otros documentos relacionados con la cuenta. Esta modificación será notificada a El Cliente mediante alguna de las modalidades establecidas en la sección de Avisos y Notificaciones de este Contrato.

4. El Uso de los Cheques. El Cliente sólo podrá girar contra la cuenta mediante el uso de la chequera expedida y aprobada por El Banco para tales propósitos. En consecuencia, El Banco podrá rehusar el pago de cheques extendidos en formularios universales o extraídos de chequeras que pertenezcan a otro cliente o cuya secuencia no haya sido activada.

5. Pérdida de la Chequera. Es responsabilidad de El Cliente la custodia y conservación de las chequeras y cheques, los cuales deben guardarse con especial cuidado. El Cliente deberá informar a El Banco, de manera inmediata si ocurriese la pérdida, extravío, alteración, utilización indebida, falsificación, o cualesquiera otras irregularidades semejantes. En todo momento, será por cuenta de El Cliente todo daño o perjuicio que sufra por razón o como consecuencia de dichas irregularidades. El Banco sólo será responsable por tales daños o perjuicios en el caso de que haya actuado con dolo o culpa grave al momento de recibir y hacer efectivo un cheque. En caso de producirse cualquiera de las irregularidades antes mencionadas que pudieran causar perjuicio a El Cliente o al Banco, **El Cliente estará en la obligación de presentar las denuncias del caso ante las autoridades de investigación o de instrucción competentes, tan pronto tenga conocimiento de ellas.**

6. Expedición de Cheques. El Cliente se obliga a girar los cheques y órdenes de pago en forma legible, sin tachones, ni borraduras, expresando la cantidad en cifras y letras, y a firmar los mismos con su firma



autéografa, idéntica a la registrada en los libros de El Banco o con la firma facsímile o con el uso de cualquier otro tipo de firma previamente reconocida y aprobada por El Banco.

El Banco podrá cobrar a El Cliente, un cargo fijo por el pago de cheques en ventanilla, cuando se exceda la cantidad permitida. Dicho cargo se contempla en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos. En el caso de la Cuenta Corriente Esencial, El Banco establecerá un límite en cuanto a la cantidad de cheques que El Cliente puede girar, la cual estará contenida en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos en la sección correspondiente a este producto. Si El Cliente gira una cantidad de cheques mayor a la estipulada en dicha Tabla, reconoce y acepta que será responsable de pagar el cargo establecido en la misma.

Cualquier modificación a la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos será comunicada por El Banco a El Cliente, en la forma establecida en este Contrato para los avisos y notificaciones.

7. Pago de Cheques. El Banco podrá, rehusar el pago de un cheque u orden de pago en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Si ha girado contra el producto de efectos por cobrar.
- b) Si el pago ha sido suspendido o revocado.
- c) Si muestra signos aparentes de falsificación.
- d) Si la cuenta ha sido cerrada.
- e) Si las cantidades en números y letras difieren.
- f) Si ha sido mal girado por no contener toda la información requerida en la libreta de cheques (chequera).
- g) Si ha sido mal endosado.
- h) Si no está firmado.
- i) Si ha sido girado y el cheque no cumple con los estándares de los cheques vigentes y aprobados por El Banco.
- j) Si El Cliente ha comunicado por escrito que su chequera o algunos cheques se encuentran extraviados o perdidos.

El Banco podrá hacer efectivo cualquier cheque posdatado. Salvo, que medie dolo o culpa grave, El Banco no responderá ante El Cliente por el pago de cheques a persona distinta del beneficiario o en los que la firma del girador o de uno de los endosantes haya sido falsificada.

8. La Revocación de Cheque y las Órdenes de Suspensión de Pago. El Cliente podrá revocar un cheque ordenándole a El Banco que no atienda la orden de pago. Tales órdenes deberán hacerse en los formularios



que suministre El Banco para tales fines. **El Cliente entiende y acepta que transcurridos 3 meses desde la emisión del cheque caduca el cheque, así como la orden de suspensión o revocación que haya dado.** No obstante, en el caso de cheques certificados, tal revocación y suspensión de pago quedará a discreción de El Banco.

En los casos de órdenes de suspensión de pago, El Cliente se obliga a indemnizar a El Banco por cualquier daño o perjuicio que este pueda sufrir por razón del cumplimiento de dicha orden. En todo caso, El Cliente releva a El Banco de toda responsabilidad en caso de que sin que medie culpa o negligencia grave de su parte El Banco pague o certifique el cheque revocado.

9. Cuenta Money Market o MMK. Es una cuenta de depósito vinculada a un portafolio de inversión y utilizada exclusivamente para transferir efectivo producto de la compra y venta de activos financieros desde y hacia dicha Cuenta, y también permite depositar los intereses y dividendos de las inversiones autorizadas por El Cliente.

10. Estado de Cuenta y su Envío. El Cliente declara y acepta que, en cuanto a la emisión del estado de cuenta, El Banco podrá, a su elección, y siempre que El Cliente y El Banco no hayan convenido algo distinto lo siguiente: (i) poner a disposición de El Cliente el estado de cuenta a través del sistema de Banca Electrónica de El Banco, (ii) retener el estado de movimiento de la cuenta en la sucursal de su preferencia, sujeto a las disposiciones indicadas en la cláusula referente a la Retención de Estados de Cuenta contenida en este Contrato, (iii) remitir el Estado de Cuenta por correo, a la dirección registrada de El Cliente en El Banco, según su indicación.

El Cliente conviene y acepta que en cuanto al envío del estado de cuenta, El Banco podrá, a su elección, (i) acompañar al estado de cuenta los cheques girados contra la cuenta, (ii) acompañar al estado de cuenta la reproducción de las imágenes de dichos cheques o (iii) simplemente no acompañar ni los cheques ni la reproducción de las imágenes; sin embargo, en este último caso El Banco mantendrá a disposición de El Cliente, y a requerimiento de este, la reproducción de las imágenes de los cheques. Queda entendido y convenido que mientras El Banco utilice cualquiera de los sistemas mencionados en los puntos (i) y (ii) de este párrafo, se presumirá que todos los cheques mencionados en el estado de cuenta o la reproducción de sus imágenes han sido enviados por El Banco y recibidos por El Cliente.

No obstante lo anterior, en caso de que El Cliente se haya sobregirado o mantenga saldos en contra en su cuenta, El Banco podrá retener el estado de cuenta y abstenerse de suministrar los cheques reflejados en el mismo o la reproducción de las imágenes de dichos cheques, dependiendo del sistema que en ese momento utilice El Banco según lo expresado en el párrafo anterior, hasta tanto El Cliente cubra dicho sobregiro o cubra los saldos en contra.

Dentro del término de 10 días, contados a partir de (i) la puesta a disposición a través del sistema de Banca Electrónica de El Banco; (ii) de su expedición, en caso de que se haya retenido por instrucción de El Cliente, o (iii) del envío del estado de cuenta por correo, El Cliente podrá presentar a El Banco, cualquier reclamo que



tenga al respecto. Si en el plazo antes indicado El Cliente no presenta objeciones, el Estado de Cuenta se considerará reconocido y aceptado, y los saldos en él expresados serán definitivos.

El Cliente es responsable de mantener al Banco actualizado sobre sus datos de contacto para el envío de comunicaciones, por lo que El Banco no asume responsabilidad alguna por la pérdida o extravío de los estados de cuenta y documentos anexos al mismo enviados a El Cliente a la dirección suministrada para ello. El Cliente acepta que, si el estado de cuenta es regresado al remitente, El Banco queda facultado para cambiar la condición de la cuenta a extracto y su uso quedará sujeto a los términos y condiciones que regulen este tipo de cuentas establecidas en este Contrato. **El Banco se reserva el derecho de modificar el plazo de espera para la destrucción de los estados de cuenta, cheques, avisos, comprobantes y otros documentos relacionados con la cuenta. Esta modificación será notificada a El Cliente mediante alguna de las modalidades establecidas en la sección referente a Avisos y Notificaciones de este Contrato.**

11. Retención de Estados de Cuenta. A solicitud de El Cliente, El Banco podrá retener hasta por un máximo de 3 meses, los estados de cuenta. El Banco podrá destruir todos los estados de cuenta, cheques, avisos, comprobantes y otros documentos, relacionados con la cuenta, después de transcurridos 3 meses, contados a partir de la fecha de la expedición, y que no hayan sido retirados por El Cliente oportunamente, o si los mismos hubieran sido devueltos por correo. En tales casos y para todos los efectos legales, los estados de cuenta se tendrán como recibidos por El Cliente desde la fecha de su expedición. El Banco se reserva el derecho de cobrar a El Cliente por la prestación de dicho servicio, monto que se establecerá en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos del sitio www.bgeneral.com y/o a través de sucursales y comunicará oportunamente según la forma de comunicación pactada en este Contrato. Sin perjuicio de lo pactado anteriormente El Banco se reserva el derecho de modificar el plazo de espera para la destrucción de los estados de cuenta, cheques, avisos, comprobantes y otros documentos relacionados con la cuenta. Esta modificación será notificada a El Cliente mediante alguna de las modalidades establecidas en la sección referente a Avisos y Notificaciones de este Contrato.

12. Cobro por Servicios. El Banco podrá cobrar y cargar a la cuenta de El Cliente, estipendios por los servicios de apertura, manejo y cierre de la cuenta de conformidad con la tabla que de tiempo en tiempo fije El Banco, siempre que no se trate de una cuenta para cargos relativos al pago de créditos otorgados por El Banco. Los estipendios por manejo de la cuenta incluyen los cheques mal confeccionados, con errores en el magnetizado, secuencia no reportada o por cualquier otra causa no especificada. Queda entendido y convenido que El Banco podrá, de tiempo en tiempo y modificar los montos de tales estipendios, lo que deberá notificar a El Cliente, mediante alguna de las modalidades establecidas en la sección sobre Avisos y Notificaciones.

Las cuentas denominadas Money Market y Overnight devengarán intereses en base a la tasa que El Banco de tiempo en tiempo establezca para este tipo de cuentas. El Banco podrá variar las condiciones, requisitos o cargos establecidos para estas cuentas, y lo publicará mediante alguno de los medios establecidos en la Sección de Avisos y Notificaciones de las Condiciones Generales de Negocios de este Contrato.



13. Tasas de interés, cargos y comisiones. Las partes entienden y aceptan que los bancos pueden libremente fijar el monto de sus tasas de interés, cargos y comisiones, sujeto a lo dispuesto en la regulación, y las cuales se encuentran publicadas y disponibles en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos del sitio www.bgeneral.com y/o a través de sucursales.

14. Término del Servicio. El servicio de cuenta corriente se contrata por término indefinido y, por tanto, dado la naturaleza de este tipo de cuenta que es a la vista, cualquiera de Las Partes puede dar por terminado o cerrada la cuenta en cualquier momento. Esto sin perjuicio de lo establecido en las Condiciones Generales de este Contrato sobre cierre o cancelación de productos o servicios y terminación del Contrato.

Será obligación de El Cliente devolver los cheques no utilizados a El Banco para su destrucción y en caso de omisión, será responsabilidad única y exclusiva de El Cliente los perjuicios que sufra por el uso indebido de los cheques que debió devolver para su destrucción.

B. CUENTAS DE AHORROS

1. La Cuenta. El Banco abrirá en la fecha indicada en la Solicitud de Activación respectiva, una cuenta de ahorros a nombre de El Cliente, bajo una de las modalidades que se indican a continuación, cuya modalidad y número aparecerán identificados en la Solicitud de Activación:

- a) Cuenta de Ahorros Regular
- b) Cuenta de Ahorros Cinco Estrellas
- c) Cuenta de Ahorros Cinco Estrellas Dorada
- d) Cuenta de Ahorros Mi Meta
- e) Cuenta de Ahorros Mis Ahorros
- f) Cuenta de Ahorros Premium
- g) Cuenta de Ahorro de Navidad
- h) Cuenta de Ahorros de Declaración Jurada de Ingresos
- i) Cuenta Joven

2. Depósito y Retiro de Dinero. Todo retiro de dinero que se efectúe en las Cuentas de Ahorros antes indicadas deberá ser hecho personalmente por El Cliente, quien deberá completar en los formularios que El Banco pone a disposición de sus clientes para tales efectos, toda la información necesaria y que El Banco así le requiera. No obstante, los depósitos en la misma podrán ser realizados por El Cliente o por terceros, para lo cual se deberá llenar y presentar a El Banco, el formulario que para tal fin tenga disponible El Banco. Cuando



se efectúen depósitos o retiros de dinero a través de Cajeros Automáticos (ATM) de tipo multifuncional, estos quedarán registrados automáticamente en la cuenta y el ATM suministrará a El Cliente un comprobante del depósito recibido o el retiro realizado. En todos los casos, El Cliente es responsable de ingresar y colocar los datos y la información solicitada por El Banco para procesar la transacción, y por tanto, reconoce que es de su exclusiva y única responsabilidad las consecuencias o daños que sufra por cualquier error, omisión, al momento de completar la información requerida. Cuando se depositen cheques u otros efectos negociables, El Cliente reconoce y acepta que estos son recibidos por El Banco, sujetos a verificación posterior, y salvo buen cobro, por lo que sus importes estarán disponibles solamente después de que los mismos hayan sido efectivamente pagados a El Banco. La notación de estos valores en la cuenta es meramente provisional, por lo que El Banco tiene derecho de, en cualquier momento, debitar el importe de cualquier cheque o efecto negociable que, habiendo sido depositado, no le fuere pagado a El Banco por cualquier circunstancia, aun cuando la notación de los valores aparezca reflejada en la cuenta. Esto en el entendido de que El Cliente reconoce y acepta que los cheques u otros efectos negociables depositados por El Cliente en su cuenta en El Banco son para su cobro a terceros, con lo cual es responsabilidad única y exclusiva de El Cliente si ese tercero, por cualquier razón, no honra el pago o cuestiona la legitimidad del documento depositado.

Queda entendido y convenido que El Cliente no podrá girar cheques u órdenes de pago contra las cuentas de ahorros.

En las Cuentas de Ahorros Mi Meta, salvo que El Cliente cuente con el consentimiento previo y por escrito de El Banco, El Cliente no podrá efectuar retiros, ni total ni parcialmente, durante el plazo establecido en la Solicitud de Activación como fecha de apertura de la cuenta de ahorros. Dicho plazo será de 1, 2, 3 o 5 años, o según los plazos que El Banco indique en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos, disponible en el sitio www.bgeneral. Queda igualmente entendido y convenido entre las partes que en caso de que El Banco llegase a autorizar previamente y por escrito a El Cliente para que efectúe un retiro, ya sea total o parcial de su Cuenta de Ahorros Mi Meta durante el plazo de prohibición de retiro antes indicado. En estos casos El Banco podrá debitar de la cuenta de ahorros el monto total de los intereses generados por las sumas de dinero depositadas en la cuenta de ahorros a dicha fecha, al cambiar, a petición de El Cliente, el propósito y objeto de la cuenta y convertirse en una cuenta a la vista.

3. Depósito Mínimo de Apertura. El depósito mínimo de apertura requerido para las cuentas mencionadas anteriormente se establecerá en la Solicitud de Activación del Servicio, una vez sea aceptado por El Cliente.

4. Saldos mínimos en la Cuenta de Ahorros. En caso de que El Cliente efectúe retiros de la cuenta de ahorros por sumas que causen que el saldo resulte menor de US\$100.00, la cuenta no devengará intereses durante los días en que esta condición subsista.

5. Estados de Cuenta y su Envío. Con excepción de la Cuenta de Ahorros Mi Meta y la Cuenta de Ahorros Cinco Estrellas Dorada, mientras la cuenta de ahorros permanezca vigente, El Cliente declara y acepta que, en cuanto a la emisión del estado de cuenta, El Banco podrá, a su elección, y siempre que El Cliente y El Banco no hayan convenido algo distinto: (i) poner a disposición de El Cliente el estado de cuenta a través del sistema



de Banca Electrónica de El Banco, (ii) retener el estado de movimiento de la cuenta en la sucursal de su preferencia, sujeto a las disposiciones indicadas en la cláusula referente a la Retención de Estados de Cuenta contenida en este Contrato, (iii) remitir el Estado de Cuenta por correo postal o electrónico, a la dirección registrada de El Cliente en El Banco, según su indicación.

El Cliente deberá hacer las objeciones pertinentes al estado de cuenta dentro de los 30 días siguientes a su puesta a disposición, entrega o envío, según se trate. Si en el plazo antes indicado El Cliente no hiciese objeciones, el estado de cuenta se considerará reconocido y aceptado, y los saldos en él expresados serán definitivos.

En el caso de la Cuenta de Ahorros Mi Meta y la Cuenta de Ahorros Cinco Estrellas Dorada, mientras la cuenta de ahorros se mantenga vigente, El Cliente podrá solicitarle a El Banco mensualmente la impresión de un extracto de su cuenta, sobre el cual **El Cliente deberá hacer las objeciones del caso dentro de los 30 días siguientes a la impresión de esta. Si en el plazo antes indicado El Cliente no hiciese objeciones, el extracto se considerará reconocido y aceptado, y los saldos en él expresados serán definitivos.**

En el caso de que El Cliente solicite la impresión de extractos adicionales de su cuenta, en el transcurso de un mes, El Banco cobrará un recargo conforme a lo dispuesto en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos.

6. Cuentas de Ahorros a Nombre de Menores de Edad. El Banco podrá abrir cuentas de depósito a nombre de menores de edad. Cuando El titular de la cuenta sea un menor de edad, este deberá comparecer a la celebración de este acto debidamente representado por la(s) persona(s) con capacidad jurídica suficiente para representarlo, es decir, quien ejerza la patria potestad o tutela, en adelante, El Representante.

En estos casos, el manejo de la cuenta será realizada a través de El Representante del menor. Para ello, El Banco proporcionará a El Representante una tarjeta de débito y el acceso al sistema de Banca Electrónica. Ambos servicios, una vez solicitados, estarán regulados por las Condiciones Particulares del Servicio de Tarjeta de Débito y del Sistema de Banca Electrónica consignados en el presente Contrato. **El Cliente podrá utilizar tanto La Tarjeta de débito como el servicio de Banca Electrónica, bajo la estricta supervisión y consentimiento de El Representante. El Cliente y El Representante reconocen que es de su exclusiva y única responsabilidad las consecuencias que deriven de un mal uso que El Cliente haga de La Tarjeta de débito o la Banca Electrónica o por la falta de supervisión de El Representante.**

Las partes acuerdan que todas las obligaciones y responsabilidades que asume El Cliente conforme a El Contrato se entenderán que son asumidas igualmente por El Representante en lo personal y de forma solidaria, hasta tanto El Representante y/o El Cliente de(n) aviso y/o haga(n) constar a El Banco que en términos de la legislación aplicable El Cliente ha alcanzado la capacidad legal para contratar y obligarse en los términos de este Contrato sin necesidad de representación legal.

En el caso de las Cuentas de Ahorros Mis Ahorros, El Representante declara que conoce y acepta que este producto está disponible sólo para menores de edad, por lo que una vez El Cliente llegue a su mayoría de



edad, dicha cuenta cambiará a una Cuenta de Ahorros regular, bajo la misma denominación, y para lo cual El Cliente deberá acercarse a El Banco para completar y actualizar toda la documentación necesaria para tales efectos. El Representante se obliga a informar y notificar a El Cliente de los términos y condiciones que suscribe en su nombre y representación, ya que es su responsabilidad.

7. Disposición de Fondos Depositados. Sin perjuicio de lo estipulado de manera especial con relación a las Cuentas de Ahorros Mi Meta, Navidad, y hasta vencido el plazo estipulado en cada una de ellas, no son susceptibles de retiro inmediato los depósitos hechos en las cuentas de ahorro. Los cheques, órdenes, giros y otros efectos serán recibidos por El Banco salvo buen cobro, por lo que, en consecuencia, El Cliente sólo podrá disponer del importe de éstos cuando El Banco lo haya hecho efectivo aun en el evento de que se haya hecho la notación del valor en la cuenta. Los intereses se devengarán únicamente sobre montos que hayan pasado el periodo de retención estipulado por El Banco. Los días que la cuenta tenga el saldo requerido, se le calcularán intereses y estos se acumularán para su capitalización a fin de mes.

8. Aviso Previo de Retiro. Sin perjuicio de lo estipulado con relación a las Cuentas de Ahorros Mi Meta, El Banco se reserva el derecho de exigir de El Cliente, cada vez que desee realizar un retiro de la cuenta, un aviso por escrito en tal sentido con por lo menos 30 días de anticipación a la fecha efectiva del retiro.

9. Determinación del Saldo. El Cliente acepta y reconoce que, en todo caso, los libros y registros de El Banco serán los que determinarán el saldo de la cuenta.

10. Pago de intereses. Los balances de las cuentas de ahorros devengarán intereses basándose en la(s) tasa(s) que de tiempo en tiempo fije El Banco para la modalidad de cuenta de depósito de ahorros de que se trate, según lo mencionado en el artículo 1 de estas Condiciones Particulares. Queda entendido y convenido que El Banco podrá optar por establecer un sistema de tasas escalonadas en atención a montos, las cuales podrán ser aplicadas en forma combinada o no combinada. Estos intereses serán calculados sobre el saldo diario disponible que refleje la cuenta de ahorros y serán acreditados a esta en forma mensual, siempre y cuando la cuenta de ahorros no haya sido cerrada antes del vencimiento del mes de que se trate, y que durante dicho mes la cuenta de ahorros haya mantenido los saldos diarios disponibles exigidos en este contrato.

Tratándose de las **Cuentas de Ahorros Mi Meta**, durante el plazo de prohibición de retiros establecido en la Solicitud de Apertura de cuenta y según estas Condiciones Particulares, el saldo devengará intereses de conformidad con las tasas y plazos establecidos en la Solicitud de Activación, y cuyo monto se establecerá en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos disponible en el sitio www.bgeneral.com y/o en sucursales. Los balances que excedan los rangos de este tipo de cuentas, devengarán los intereses indicados en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos. Estos rangos podrán ser variados de tiempo en tiempo, según lo publique El Banco en el sitio www.bgeneral.com. Queda entendido y convenido entre las partes que, una vez finalizado el plazo de prohibición de retiros, la totalidad de los balances de la cuenta de ahorros devengarán intereses sobre la base de la tasa que fije El Banco para sus Cuentas de Depósitos de Ahorros Cinco Estrellas, tomando en consideración el monto al que asciendan dichos balances, lo que será de aplicación inmediata.



La Cuenta Mi Meta devengará intereses a la tasa anual indicada en la Solicitud de Activación de este producto, los cuales serán acreditados en una cuenta de depósito en El Banco, con la frecuencia indicada en la Solicitud de Activación respectiva. No obstante, El Cliente podrá capitalizar la totalidad de dichos intereses, para lo cual deberá dar instrucciones escritas a El Banco al momento de suscribir la Solicitud de Activación. En consecuencia, los intereses así capitalizados devengarán los mismos intereses fijados para el capital, desde el momento efectivo de su capitalización. Para el evento de que El Cliente opte por acogerse al derecho de que trata esta cláusula, queda igualmente convenido que el mismo permanecerá durante toda la vigencia del plazo.

11. Cambio de la Modalidad de la Cuenta. Queda entendido entre las partes que en la Cuenta de Ahorro Mi Meta, **al vencimiento del plazo establecido en la Solicitud de Activación de la cuenta, y en la Cuenta de Ahorros Mis Ahorros, al momento en que el titular cumpla la mayoría de edad**, El Banco cambiará automáticamente la modalidad del producto a una cuenta de ahorros Regular o Cinco Estrellas, dependiendo del monto de los fondos en ella depositados, aplicándole la tasa correspondiente al producto que resulte.

12. Término del Servicio. Este servicio se contrata por tiempo indefinido.

13. Cuentas de Ahorros Premium. Es un subproducto de la cuenta de ahorros regular, y que calcula intereses diarios pagaderos mensualmente y El Banco lo ofrece tanto para persona natural como para persona jurídica. Se requiere un monto mínimo de **US\$100,000.00** para la apertura y durante la vigencia del producto. En el evento de no mantener el saldo mínimo **requerido por 3 meses consecutivos**, la cuenta pasará de forma automática a registrarse en los sistemas de El Banco como una cuenta de Ahorros Regular, a la cual se le aplicarán las condiciones establecidas en ese momento para este tipo de cuentas.

14. Cuenta de Ahorros de Navidad

Las Cuentas de Ahorros de Navidad se regirán, en adición y de manera especial, por las disposiciones siguientes:

a) Duración. El periodo de duración de este ahorro será de **48 semanas**, contadas desde la primera semana del mes de enero. La última fecha de depósito será el último sábado del mes de noviembre del año vigente. Vencido el período de ahorro, e iniciando el próximo período, El Cliente podrá realizar la renovación de la Cuenta de Navidad antes de la fecha que El Banco estipule realizar tal renovación y a través de los canales digitales o sucursales que El Banco tenga disponible para tales efectos. Vencido este período, El Banco procederá con el cierre total de la cuenta de Navidad y El Cliente, en el evento que desee una Cuenta de Navidad, tendrá que gestionar una nueva apertura.

b) Interés. El Cliente conoce y acepta que los depósitos efectuados a esta cuenta no devengan interés alguno; sin embargo, El Banco se reserva el derecho de reconocer una bonificación a todo cliente que abra su cuenta dentro del periodo que previamente señala El Banco, siempre que se mantenga al día con el pago de la semana que corresponda conforme al plan escogido y complete las 48 semanas, completando el saldo del



plan escogido. De no cumplir con los requisitos antes señalados la cuenta perderá el incentivo de ahorro; es decir, no ganará ninguna bonificación.

- c) **Apertura.** Esta cuenta es aperturada por El Cliente a través del sistema de Banca Electrónica y deberá afiliarla o vincularla a una cuenta de depósito a su nombre, para poder efectuar el débito automático escogido hasta completar el ahorro anual seleccionado. El Cliente podrá también efectuar abonos adicionales a través de sucursales o mediante banca en línea o banca móvil.
- d) **Prohibición de hacer retiros.** Durante la vigencia del periodo de ahorro no se podrán realizar retiros totales ni parciales de la cuenta.
- e) **Facultad de El Banco.** El Banco podrá establecer un rango de cuotas semanales al momento de darse la apertura de la cuenta y solo aceptar depósitos en cifras enteras, las cuales serán debitadas de la cuenta de ahorros indicada, lo que se hará el último día hábil de la semana. El monto total ahorrado será acreditado, el día que previamente fije El Banco para ello, en la cuenta que El Cliente autorice al momento de abrir su Cuenta de Ahorros de Navidad.
- f) **Saldos disponibles.** El Cliente se obliga a mantener con saldos la cuenta establecida para los débitos, y en caso de que los débitos semanales sean rechazados por falta de fondos o por cualquier otra razón, la cuota pendiente será incluida en su próximo débito.
- g) **Cambio de Modalidad.** El Cliente acepta que si al momento en que El Banco deba efectuar el crédito de los fondos a la cuenta indicada la misma no se encuentra disponible, la Cuenta de Ahorros de Navidad pasará a ser una Cuenta de Ahorros Regular y le aplicarán los mismos términos y condiciones contenidos en este Contrato, los cuales El Cliente declara conocer y aceptar.
- h) **Abonos extraordinarios.** El Cliente podrá realizar abonos extraordinarios a su cuenta a través de los medios de Banca Electrónica habilitados para tales efectos; sin embargo, la bonificación se mantendrá sobre el plan de ahorro seleccionado. El débito de cuotas semanales se suspenderá desde el momento en que El Cliente complete el monto total de su ahorro conforme al plan escogido.
- i) **Beneficio semana adicional:** El beneficio de la semana gratis se le otorgará al Cliente que realice la apertura de la Cuenta de Ahorro de Navidad dentro del periodo que previamente señale El Banco y se mantenga al día con el pago de la semana que corresponda conforme al plan escogido y complete las 48 semanas dentro del tiempo establecido para el plan seleccionado. El beneficio de la semana gratis no se otorgará a las cuentas aperturadas después del mes de febrero.

15. Cuenta de Depósitos bajo Declaración Jurada de Ingresos:

- a) **Apertura.** El Cliente apertura, ya sea en sucursales o a través del canal digital de El Banco, una cuenta de depósito denominada bajo Declaración Jurada de Ingresos, cumpliendo estrictamente con el procedimiento



de registro de información, de autenticación y de validación de los datos requeridos para su registro y correcta identificación.

b) Identificación. El Cliente acepta que El Banco podrá, en adición a los datos exigidos para la creación de la cuenta, como nombre completo, documento de identidad personal, dirección, correo electrónico, números de contacto, celular, entre otros, durante el proceso de apertura o posterior a ello, realizar la verificación de la información suministrada, y acepta que El Banco requerirá el uso de factores biométricos u otros factores de autenticación para identificarlo de forma correcta y cada vez que lo considere necesario, para lo cual El Cliente reconoce y acepta como suficiente la autorización para el uso de datos biométricos establecida en las Condiciones Generales aplicables a todos los productos y servicios del Banco.

c) Condiciones de Uso.

- i. La Cuenta tendrá un solo titular y no se permitirán firmantes autorizados.
- ii. El Cliente no podrá mantener más de una cuenta de depósito bajo Declaración Jurada de Ingresos y el saldo de La Cuenta no podrá exceder la suma de US\$5,000.00, es decir, la suma de los depósitos y retiros mensuales acumulados **no podrán exceder de la suma de US\$5,000.00**. De no cumplir con estos parámetros, El Banco podrá efectuar el cierre inmediato de La Cuenta.
- iii. El Banco podrá efectuar el cierre de La Cuenta por mantener saldo de US\$0 por 60 días consecutivos.
- iv. El Cliente podrá obtener una Tarjeta Débito que le permitirá tener acceso a los Cajeros Automáticos de la Red Clave y/o Plus; y de Marca Internacional, efectuar compras y/o adquirir bienes y/o servicios en comercios afiliados a la Red, cuyo uso se regirá por los términos y condiciones de ese producto.
- v. El Cliente podrá realizar depósitos a la cuenta completando las volantes que El Banco pone a disposición de sus clientes o a través de Cajeros Automáticos (ATM) de tipo multifuncional. Para realizar retiros en sucursales deberá registrar su firma en El Banco y completar la documentación que El Banco considere necesaria en ese momento.

d) Facultad discrecional de El Banco. El Banco podrá restringir la apertura, el manejo o decidir el cierre de este tipo de cuentas, cuando considere que no se han observado buenas prácticas o falta en las políticas bancarias necesarias.

e) Obligación de El Cliente. El Cliente se obliga a revisar minuciosa y prontamente, todas las transacciones que efectúe por medio de La Cuenta y tendrá hasta 10 días calendarios, luego de realizada la transacción, para presentar cualquier reclamo, de lo contrario, se entiende aceptada la transacción.

f) Duración. Este servicio se contrata de forma indefinida.

16. Cuenta Joven



- a) **Apertura.** El Cliente podrá solicitar a través del canal digital de El Banco, una cuenta de ahorros denominada Cuenta Joven, diseñada exclusivamente para menores de edad, cuyo Representante autorizado es el titular de la cuenta, al completar la información requerida por El Banco y cumpliendo con las fases de autenticación y validación del Tarjetahabiente indicado en la Solicitud de Activación y según la fecha de registro de la misma, a quien se le permitirá el acceso de la cuenta por medio del uso de La Tarjeta y/o a través del app de El Banco.
- b) **Emisión de La Tarjeta.** El Cliente autoriza expresamente a El Banco para que emita una Tarjeta de Débito de marca internacional, en la cual aparecerá el número de serie asignado a la misma, la fecha de expiración de La Tarjeta, los emblemas de La Marca correspondiente y de El Banco, así como cualquier otro emblema o información que El Banco determine.
- c) **Identificación de El Cliente.** El Cliente acepta que El Banco podrá, ya sea al momento de la apertura, o en cualquier otro momento, solicitar información y evidencias de sustento para identificar tanto al titular de la cuenta como al Tarjetahabiente.
- d) **Entrega de La Tarjeta.** Una vez El Cliente complete la apertura de la cuenta, El Banco le entregará una Tarjeta Débito emitida a favor del Tarjetahabiente.
- e) **Activación de La Tarjeta y Acceso a los servicios.** El Banco procederá con la activación de La Tarjeta, una vez El Cliente realice la solicitud de activación a través de los canales digitales que El Banco mantenga disponible para tales efectos. Una vez realizada la activación, será válida toda transacción realizada con La Tarjeta, tanto de forma presencial o electrónicamente realizada. El Banco dará el acceso y permitirá el uso de La Cuenta tanto a El Cliente como a El Tarjetahabiente respectivamente, según las condiciones asignadas para cada uno, permitiendo el acceso a los cajeros automáticos de la Red Clave y/o Plus, o de marca internacional, para efectuar compras, adquirir bienes y/o servicios en comercios con Puntos de Ventas (POS) afiliados a la red local e internacional, comercio electrónico y podrán a su vez, consultar el saldo de La Cuenta, realizar transferencias de fondos mediante el app y sus diferentes aplicativos; recargar tiempo aire; pagar servicios; adquirir bienes y/o servicios, mediante el uso de La Tarjeta o dispositivos que El Banco ponga a su disposición, y a su vez La Tarjeta pueda ser utilizada por cualquiera de los métodos aprobados por El Banco y en los comercios afiliados o mediante el acceso a través del sistema de comunicación inalámbrica de corto alcance integrado a un dispositivo conocido como lector o tecnología *Near Field Communication (NFC)*, por medio del cual la transacción se efectuará válidamente, con la aproximación de La Tarjeta a una distancia mínima al POS, sin necesidad de deslizar, introducir La Tarjeta o digitar algún código de acceso, dentro de los parámetros fijados por el comercio y por los bancos, para el manejo de esta forma de pago. El Cliente acepta que El Banco podrá establecer conforme a sus políticas, o conforme lo exijan las marcas internacionales o exigencias regulatorias, límites o restricciones al manejo o uso de los servicios, y conforme a la disponibilidad de fondos que mantenga La Cuenta afiliada.
- f) **Declaración Jurada del Uso de Cuenta Joven.** El Cliente declara que realiza la apertura de la Cuenta Joven a favor de El Tarjetahabiente indicado en la Solicitud de Activación, quien es menor de 18 años, y bajo el cual



actúa legalmente como su Representante autorizado en ejercicio de la patria potestad o tutela, según corresponda. Declara a su vez que la misma se obtiene para el fin exclusivo de finanzas y/o gastos personales de El Tarjetahabiente. El Cliente se obliga y garantiza a El Banco que en todo momento supervisará minuciosamente cada transacción o movimiento que el menor realice a través de la Cuenta Joven y reconoce que es el único responsable del uso que este le dé a la misma. El Cliente asegura que la misma será utilizada para actividades lícitas, y se sujeta a las leyes, acuerdos, regulaciones, reglamentos y/o cualquier otra norma, sean de carácter nacional y/o internacional que son o que lleguen a ser aplicables, a este propósito en la República de Panamá, aplicables a este tipo de productos, y en conocimiento de las medidas y política relacionadas con la prevención del lavado de dinero, el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y/o cualquier otro tipo de actividad ilícita.

g) Condiciones de Uso. La Cuenta tendrá las siguientes condiciones:

- i. El padre, la madre o el Tutor legal autorizado serán los únicos titulares de la cuenta.
- ii. Solo se emitirá una Tarjeta por Cuenta Joven.
- iii. El Tarjetahabiente será el menor de edad.
- iv. No se permitirán firmantes autorizados en la Cuenta Joven
- v. El Cliente podrá tener acceso a La Cuenta a través de las sucursales, Banca en Línea y a través del app; sin embargo, El Tarjetahabiente sólo podrá tener acceso a la Cuenta mediante el uso de La Tarjeta en comercios, cajeros automáticos y en el app que facilita El Banco, cumpliendo con las validaciones correspondientes y con las opciones, restricciones y limitaciones establecidas para su manejo.
- vi. El Tarjetahabiente no podrá realizar retiros en la caja de las sucursales.
- vii. El Cliente es responsable de revisar cada una de las transacciones efectuadas por El Tarjetahabiente, las cuales se verán reflejadas en Banca en Línea de El Cliente y/o a través del app del Banco.

h) Obligaciones. El Cliente tendrá las siguientes responsabilidades:

- i. **El Cliente es responsable de asegurarse que El Tarjetahabiente cumpla con las medidas de seguridad de La Tarjeta, mantener en debida custodia la misma y a no mostrar ni confiar a nadie las claves de acceso (PIN, por sus siglas en inglés *Personal Identification Number*), así como las credenciales de acceso al Sistema de Banca Electrónica, en los casos que corresponda.**
- ii. El Cliente deberá revisar su estado de cuenta en Banca en Línea y/o a través del app y mantener el disponible necesario para los cargos que se efectúen o que se deban cargar a su Tarjeta.
- iii. El Cliente debe notificar, de forma inmediata, cuando se dé la pérdida, irregularidad, robo, sustracción, deterioro de La Tarjeta o vea comprometida sus credenciales de acceso a los canales digitales.



iv. Es responsabilidad de El Cliente mantener actualizada la seguridad y privacidad de sus dispositivos electrónicos, evitando bajo cualquier concepto el acceso indebido de terceros no autorizados, garantizando así la realización segura en sus transacciones.

v. El Cliente deberá velar por el correcto uso de La Tarjeta de Débito de marca internacional por parte del Tarjetahabiente.

i) **Objetar transacciones.** El Cliente se obliga a revisar minuciosa y prontamente, todas las transacciones que efectúe El Tarjetahabiente por medio de La Tarjeta, y que se reflejen en la Cuenta, y tendrá hasta 10 días, luego de realizada la transacción, para presentar cualquier reclamo, de lo contrario, la transacción se entenderá aceptada.

j) **Cierre.** Este servicio se contrata por tiempo indefinido.

C. DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

1. **La Cuenta.** El Banco abrirá, a solicitud de El Cliente, una cuenta de depósito a plazo fijo, bajo cualquiera de las modalidades que El Banco ofrezca, sea esta Regular, Estrella, o de Tasa Flotante, según se trate, por la suma, plazo y tasa de interés acordada con El Cliente, indicada en la Solicitud de Apertura. Para tal efecto, El Banco emitirá una confirmación del depósito a plazo, la cual contendrá el número del Depósito a Plazo Fijo, como constancia de su apertura y no constituye un título valor y tampoco es negociable. Esta información se verá reflejada a través de la Banca Electrónica de El Cliente.

2. **Forma de Pago de Intereses.** Si un día de pago de interés o la fecha de vencimiento cayese en una fecha que no sea día hábil, el día de pago de interés o la fecha de vencimiento, como sea el caso, deberá extenderse hasta el primer día hábil inmediatamente siguiente, pero sin correrse dicho día de pago de interés a dicho día hábil para los efectos del cómputo de intereses y del período de interés subsiguiente. Únicamente, para los efectos de lo estipulado en este artículo, el término "día hábil" significará todo día que no sea domingo o un día nacional o feriado y en que los bancos de licencia general estén autorizados por la Superintendencia de Bancos de Panamá, para abrir al público en la República de Panamá.

3. **Obligación de Mantener el Plazo Pactado.** El Cliente se obliga a mantener el Depósito a Plazo Fijo durante todo el plazo pactado, así como durante su(s) renovación(es), en caso de darse esta(s). En consecuencia, el Depósito a Plazo Fijo no podrá ser retirado, ni total ni parcialmente, antes del vencimiento del plazo pactado o de su(s) renovación(es).

4. **Renovación Automática.** Vencido el plazo original y a falta de instrucciones por escrito dadas por El Cliente a El Banco, con por lo menos 2 días laborables de anticipación a la fecha de vencimiento, el Depósito a Plazo Fijo se entenderá renovado por un término igual al original y devengará intereses a la tasa que en ese momento pague El Banco sobre depósitos de similar monto, plazo y frecuencia de pago de intereses. Las mismas condiciones antes mencionadas se aplicarán a cada vencimiento subsiguiente. En el evento de renovarse una o varias veces el término del Depósito a Plazo Fijo por cualquier



razón, el mismo se seguirá rigiendo por lo estipulado en El Contrato y, ante cada renovación, El Banco se limitará a expedir una nueva confirmación de depósito a término. Los cargos originados por El Banco y que se apliquen a estas cuentas durante 5 años de vigencia de la cuenta, al igual que los intereses que estas generen y se apliquen a la cuenta, para efectos regulatorios no se considerará como actividad en dichas cuentas.

5. Extravío de Confirmaciones de Depósito a Término. En el caso de extravío de certificados o constancias de depósito a término por parte de El Cliente, El Banco podrá emitir un duplicado de dichas constancias, previa solicitud de El Cliente y sujeta a los costos que así establezca El Banco para este tipo de solicitudes.

6. Depósito inicial para la apertura del Depósito a Plazo. La apertura solo se realizará mediante débito de cuentas de depósitos existentes en El Banco.

7. Autorización para Ceder. El Cliente se obliga a no ceder, traspasar, pignorar o en cualquier otra forma enajenar o gravar los fondos, intereses, valores y/o derechos de los cuales El Cliente es titular con respecto al Depósito a Plazo Fijo, sin el consentimiento previo y escrito de El Banco. En consecuencia y en ausencia de tal consentimiento, El Banco no estará obligado a reconocer como titulares de los fondos, intereses, valores, y/o derechos con respecto al Depósito a Plazo Fijo, a personas distintas de El Cliente. En caso de que El Banco otorgue su consentimiento para efectuar la cesión, El Cliente conviene en cumplir con el procedimiento establecido para tales efectos.

8. Opción de El Banco. El Banco se reserva en todo momento el derecho de ofrecer uno o todos los productos de Depósitos a Plazo Fijo y en sus diferentes modalidades a sus clientes.

9. Plazo Fijo Regular:

a) Intereses y Forma de Pago. El Depósito a Plazo Fijo devengará intereses a la tasa anual indicada en la Solicitud de Activación, los que serán pagaderos en la forma autorizada por El Cliente, de acuerdo con las opciones que El Banco mantenga a su disposición. Queda entendido que la forma de cálculo y de pago de intereses, así como la forma y el tiempo de revisión de los intereses y demás estipulaciones particulares del Depósito a Plazo Fijo, se establecerán en la Solicitud de Activación correspondiente.

10. Plazo Fijo Estrella:

a) Intereses, Forma de Pago y Capitalización de Intereses. El Depósito a Plazo Fijo Estrella devengará intereses a la tasa anual indicada en la Solicitud de Activación del producto, que serán pagaderos a El Cliente mediante acreditamiento en una cuenta de depósito en El Banco, y con la frecuencia indicada en dicha Solicitud. No obstante, El Cliente podrá capitalizar la totalidad de dichos intereses, para lo cual deberá dar instrucciones escritas a El Banco al momento de suscribir la Solicitud de Activación del producto. En consecuencia, los intereses así capitalizados devengarán los mismos intereses fijados para el capital, desde el momento efectivo de su capitalización. Si El Cliente opta por acogerse al derecho de que trata esta cláusula, queda convenido que el mismo se aplicará durante toda la vigencia del plazo.



b) Aumentos mensuales. En adición a lo anterior, El Cliente podrá aumentar mensualmente el monto del depósito mediante nuevos aportes siempre que, en la fecha indicada de la Solicitud de Activación del Producto, El Cliente manifieste y confirme que va a proceder con tales aumentos y, de igual forma, le indique a El Banco la suma específica que mensualmente aportará, y la cuenta de depósito de la cual se debitirá dicha suma. **La suma mensual que se adicione al Depósito a Plazo Fijo Estrella, en todo caso, no podrá sobrepasar el 2% del monto original del capital del Depósito a Plazo Fijo Estrella, ni podrá ser inferior a US\$100.00.** Los débitos a la cuenta de depósito indicada en la Solicitud se efectuarán en las fechas de pago correspondiente a intereses, conforme se indique en el formulario de apertura del depósito. Si El Cliente no tiene los fondos disponibles en la cuenta indicada para el débito el día en que debe efectuarse el débito, el ahorro mensual será cancelado automáticamente. El Cliente entiende y acepta que El Banco podrá incluir en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos disponible en el sitio www.bgeneral.com y/o en sucursales, un porcentaje o monto menor o mayor al aquí contemplado, el cual será comunicado mediante los canales establecidos para ello.

Las sumas nuevas que aporte El Cliente devengarán los mismos intereses fijados para el capital original. El Banco podrá, cuando lo juzgue conveniente y a su sola discreción, permitir que El Cliente aumente el Depósito a Plazo Fijo Estrella en sumas mensuales que sobrepasen el porcentaje antes mencionado.

En el evento que El Banco otorgue su consentimiento para que El Cliente ceda a un tercero los derechos sobre este depósito, el cedente y el cesionario, deberán indicar a El Banco, la cuenta de depósito sobre la cual se harán los débitos correspondientes para los aumentos adicionales antes indicados.

c) Estados de Cuenta. El Banco mantendrá disponible en todo momento, el Estado de Cuenta de El Cliente a través del canal de Banca Electrónica y a su vez, a requerimiento de este, podrá emitir el mismo de forma física. El estado de cuenta indicará el saldo del Depósito a Plazo Fijo Estrella correspondiente al mes anterior, con el desglose de los intereses capitalizados y los aumentos efectuados al capital original.

11. Plazo Fijo de Tasa Flotante:

a) El Banco podrá ofrecer a sus clientes, de tiempo en tiempo, diferentes planes para el producto de Depósitos a Plazo Fijo de Tasa Flotante, cuyas condiciones vigentes se encontrarán incluidas y detalladas en la Solicitud de Apertura del Producto al momento de adquirirlo.

12. Tasas de interés, cargos y comisiones:

Las partes entienden y aceptan que los bancos pueden libremente fijar el monto de sus tasas de interés, cargos y comisiones, sujeto a lo dispuesto en la regulación, los cuales se encuentran incluidos en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos disponible en el sitio www.bgeneral.com y/o en sucursales.

D. PRODUCTOS DE DÉBITO (CLAVE, DÉBITO DE MARCAS INTERNACIONALES, Y OTRAS)



1. Uso de Marca. El Banco declara que está facultado para emitir Tarjetas bajo las denominaciones comerciales CLAVE, VISA y MASTERCARD, así como cualquier otra marca o producto que posteriormente El Banco decida ofrecer.

El Cliente entiende y acepta que las condiciones y términos del uso de este tipo de producto se rige por estas condiciones particulares y a su vez, las marcas pueden establecer directamente ciertos beneficios, promociones e incentivos que dependerá exclusivamente de éstas, indistintamente del banco emisor que las emita, lo cual estará sujeto a los factores de negocios asociados a la dinámica promocional y comportamiento del mercado en un momento determinado. Por lo anterior, los Tarjetahabientes pueden directamente consultar y gestionar con cada una de las marcas, las promociones, beneficios e incentivos con independencia y libertad, y podrán acceder a las mismas a través de los números de contacto proporcionados en el reverso de cada Tarjeta como a través de los sitios webs de cada una de ellas.

Por lo anterior, El Cliente entiende y acepta que El Banco no interviene en el ofrecimiento de estas promociones, beneficios ni incentivos, por lo que toda reclamación sobre el otorgamiento, aplicación o terminación de todos o alguno de esas promociones, beneficios o incentivos de las marcas deberá ser dirigida directamente a la Marca y El Cliente reconoce y acepta que El Banco no asume ninguna responsabilidad ni controla tales promociones, beneficios e incentivos, todos los cuales son de la exclusiva y única responsabilidad de la marca de que se trate.

2. La Tarjeta. El Banco expedirá y/o entregará al Cliente, según el tipo de producto que este indique en la Solicitud de Activación, una Tarjeta elaborada en material plástico o en cualquier otro material que El Banco así decida utilizar, según se señale en la Solicitud de Activación, sea ésta a título personal o en favor de un tercero identificado en la Solicitud, a quien se le denominará El Tarjetahabiente.

En La Tarjeta aparecerá el número de serie asignado, el nombre del Tarjetahabiente en los casos de tarjetas personalizadas, la fecha de expiración del plástico, el emblema o marca de La Tarjeta de que se trate (Clave, Plus, Visa, Mastercard, o cualquier otra marca o emblema autorizado por El Banco y que decida incorporar en La Tarjeta. La Tarjeta estará asociada a la cuenta de depósito que El Cliente indique o seleccione para afiliar.

3. Finalidad. Queda entendido que con el uso de La Tarjeta El Tarjetahabiente podrá tener acceso a la o las cuentas de depósito asociadas a La Tarjeta, y a su vez tener acceso a otros servicios ofrecidos por El Banco.

El uso de La Tarjeta para fines distintos al contemplado en este Contrato, o contrarios a la ley o a los usos y prácticas indebidas, dará derecho a El Banco para revocar la Tarjeta sin causa justificada y dar por terminado el servicio sin responsabilidad alguna, quedando El Cliente obligado a cancelar las sumas que resulten adeudadas según los saldos que indique El Banco, en contra de El Cliente.

4. Propiedad de La Tarjeta. La Tarjeta es de propiedad de El Banco, y le concede a El Tarjetahabiente el uso exclusivo, personal e intransferible de la misma.

5. Uso de La Tarjeta. Con La Tarjeta, El Cliente tendrá acceso a los siguientes servicios:



- a) Utilizar las unidades de cajeros automáticos de la RED CLAVE, PLUS, y Marcas Internacionales, entre otras, tanto a nivel nacional como internacional, para realizar diversas transacciones bancarias, tales como consulta de saldos en cuentas de depósito, de préstamos, realizar depósitos y retiros de efectivo en cuentas de depósito, realizar transferencias de fondos entre cuentas propias o terceros, pagar servicios varios, tales como suministro de energía eléctrica, agua, teléfono, clubes, donaciones, entre otros, pagos a tarjetas de crédito, así como otras transacciones bancarias que pueda incorporar El Banco posteriormente. Queda entendido que los retiros de dinero con cargo a cuentas corrientes y de ahorros estarán limitados a las sumas que El Banco determine, en base a la disponibilidad de fondos que mantenga la(s) cuenta(s) asociada(s), o en base a diferentes recomendaciones de alertas que se puedan registrar en algún momento para este tipo de productos.
- b) Adquirir bienes y/o servicios, mediante el uso de La Tarjeta o dispositivos afines que El Banco apruebe y ponga a disposición de El Cliente para que La Tarjeta pueda ser utilizada a través de los diferentes canales habilitados para ellos, sea este a través de enlace (link) de pago, Punto de Venta (POS por sus siglas en inglés), MPOS, entre otros medios de pago que utilice el comercio afiliado hasta que se efectúe la transacción, o mediante el uso del sistema de comunicación inalámbrica de corto alcance integrado a un dispositivo conocido como lector o tecnología *Near Field Communication (NFC)*, y que debido a los avances tecnológicos, El Banco pueda incorporar, al brindar estos servicios, o conforme lo exijan las marcas internacionales de tarjetas y las exigencias regulatorias sobre métodos de pago, y efectuar compras en establecimientos comerciales, afiliados a la RED CLAVE, PLUS, y a las Marcas Internacionales, hasta por el límite que El Banco fije para cada cliente, sujeto a la disponibilidad de fondos que mantenga(n) la(s) cuenta(s) asociada(s). La tecnología NFC significa que la transacción se efectuará válidamente, mediante la aproximación a una distancia mínima de La Tarjeta al POS o MPOS, sin necesidad de deslizar, introducir La Tarjeta ni de digitar un código o clave de acceso, dentro de los parámetros fijados así por el comercio y por los bancos, para el manejo de esta forma de pago, los cuales se verán reflejadas mediante un débito a su cuenta.
- c) El Cliente es responsable de custodiar y mantener La Tarjeta con el debido cuidado, por lo que será responsable de aquellos comprobantes que se emitan, aún sin la firma de El Tarjetahabiente o que siendo esta diferente, o aparezcan ilegibles los datos de El Tarjetahabiente, contengan los datos de La Tarjeta, se tendrá como válida la fecha de la factura o del comprobante que emita el comercio.

6. Débito a Cuenta por Uso de La Tarjeta. El Cliente autoriza expresamente a El Banco para que debite o cargue de su(s) cuenta(s) de depósito, cualquier suma que se genere por el uso de La Tarjeta El Cliente reconoce desde ahora y sin reserva alguna los comprobantes que se emitan en los POS como constancia de las operaciones que realiza con dicha Tarjeta.

7. Sobregiros o saldos negativos. El Cliente entiende y autoriza a El Banco para que pueda debitar, cargar o descontar, aquellos saldos negativos o sobregiros generados en aquellos casos en que El Tarjetahabiente se pueda exceder del límite de fondos que mantiene disponible en su cuenta asociada, como consecuencia



del uso de La Tarjeta, incluyendo aquellos eventos que ocurran como consecuencia de interrupciones fortuitas en los sistemas u otros imprevistos.

El Tarjetahabiente reconoce y acepta como saldo pendiente a cancelar a El Banco, y se obliga a depositar los fondos requeridos en la cuenta asociada, la suma que conste en los libros de El Banco, así como los cargos, comisiones u otros generados por La Tarjeta, y acepta como cierta, correcta y verdadera, la suma que indique la certificación que expida El Banco en cuanto al importe y exigibilidad del saldo deudor, una vez sea revisada y certificada por un Contador Público Autorizado, la cual hará plena fe en juicio y prestará mérito ejecutivo, teniéndose por clara, líquida y exigible la suma expresada en dicha certificación.

8. Depósitos y pagos realizados a través de Cajeros Automáticos. Los depósitos efectuados a través de Cajeros Automáticos Multifuncionales a cuentas de depósitos, así como también pagos realizados por medio de éstos, estarán sujetos en todo momento a la verificación y aceptación por parte de El Banco del contenido recibido hasta tanto se realice la aplicación del pago o del depósito efectivo. Por lo anterior, El Cliente autoriza expresamente a El Banco para revisar los depósitos y pagos efectuados y acepta que los montos entregados a El Banco a través de sus cajeros serán verificados y aprobados por este, y acepta como cierta y definitiva la determinación que haga El Banco sobre el contenido de tales efectos.

9. Número de Identificación o PIN. Para que El Cliente pueda utilizar La Tarjeta, ya sea para tener acceso a la cuenta o transaccionar por medio de esta, y realizar depósitos y retiro de fondos, se requiere de una contraseña o número PIN, (*Personal Identification Number* por sus siglas en inglés), el cual es de índole exclusivamente personal, confidencial y privado, el cual El Tarjetahabiente se obliga a no compartir, a resguardar y custodiar como el único responsable del mismo, en los casos que se requiera o solicite dicho número de identificación o PIN. El Cliente reconoce y acepta que con La Tarjeta puede acceder a otros sitios o plataformas que reconocen este medio de pago, por lo que los datos que El Cliente suministre en estos ambientes deberá hacerlo contemplando las medidas de cuidado y seguridad que recomienda El Banco y las marcas.

10. Extravío, Pérdida, Robo o Hurto de La Tarjeta. El Cliente está obligado a notificar de inmediato a El Banco, a través de alguno de los canales que El Banco tiene para tales efectos, cuando se dé cualquier hecho o circunstancia como extravío, pérdida, robo o hurto de su Tarjeta. De no realizar dicha notificación, la responsabilidad de El Cliente terminará el día del vencimiento de esta y será responsable de los perjuicios que resulten de tales hechos. En este sentido, El Banco no será responsable por transacciones que se realicen con La Tarjeta extraviada, perdida, robada o hurtada, salvo en el caso en que se compruebe culpa grave de su parte y únicamente en la proporción en que haya concurrido en el perjuicio, por lo que toda consecuencia o perjuicio resultante del extravío, pérdida, robo o hurto de La Tarjeta, recaerá sobre El Cliente. El Banco, si así lo estima conveniente, podrá emitir una nueva Tarjeta en cada una de las renovaciones del presente contrato, o en caso de extravío, pérdida, robo o hurto de esta, sin que lo anterior signifique variación o alteración de los términos y condiciones del presente contrato, específicamente en lo que se refiere a las obligaciones de El Cliente y de El Tarjetahabiente.



11. Exoneración de Responsabilidad. El Cliente exonerá expresamente a El Banco de toda responsabilidad, ante el evento que en un momento específico no pueda utilizar La Tarjeta por razón de desperfectos ocasionados en las cajeros automáticos, enlaces (link) de pago, o en los POS/MPOS de establecimientos comerciales, o bien porque estas no dispongan de efectivo en el momento en que lo requiera, y/o en las cantidades que sean requeridas por este, incluyendo el hecho del desgaste del plástico, o por el mal uso de la misma, por la suspensión del servicio o por cualquier otra circunstancia, incluyendo el hecho de que algún establecimiento no le acepte o se niegue a facilitar los servicios en la forma señalada.

12. Responsabilidad del Comercio. El Banco no es responsable del estado, cantidad, precio o calidad de los bienes, mercancías o servicios adquiridos por El Tarjetahabiente, de manera que cualquier reclamo o disputa sobre tales hechos deberá ser dirigido y solucionado directa y exclusivamente al vendedor del bien o servicio. El incumplimiento del vendedor del bien o servicio en ninguna manera afectará el derecho de El Banco de cobrar las sumas reflejadas en el registro de las operaciones efectuadas por El Tarjetahabiente. En el caso de devolución o reducción del precio de la mercancía o servicios, según se trate, el derecho de El Cliente y/o El Tarjetahabiente se limitará a exigir del vendedor, una copia de la nota del crédito correspondiente, y si el ajuste no apareciere en el siguiente reporte, deberá hacer la reclamación que proceda directamente al vendedor.

13. Cargos El Cliente conoce y acepta los cargos descritos a continuación y acepta que El Banco podrá variar, de tiempo en tiempo dichos cargos, los cuales se encuentran en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos de El Banco, disponible en el sitio www.bgeneral.com y/o en sucursales, los cuales El Cliente se obliga a revisar y aceptar previo a realizar cualquier transacción que conlleve alguno de ellos:

- a) Cargo por membresía o expedición (anual o mensual).
- b) Cargo por adelanto en efectivo.
- c) Cargo por reposición de tarjeta (perdida, robada, hurtada, u otros).
- d) Cargo por seguro de fraude y manejo de La Tarjeta, según lo indicado en la solicitud del producto.
- e) Cargo de mantenimiento.
- f) Cargo mensual por saldos en negativos y/o sobregiros: Se considera sobregiro el monto que, por cualquier causa, El Banco se vea en la necesidad de desembolsar para cubrir transacciones de El Tarjetahabiente por la utilización de La Tarjeta sin fondos disponibles en la cuenta. El Cliente acepta que El Banco podrá cobrar un cargo por saldos en negativo y/o sobregiros, cuando estos se generen, por cualquier causa, incluyendo imprevistos, fallas o desperfectos o cuando el procesador se encuentre fuera de línea o se encuentre confrontando problemas y que, a pesar de ello, la aprobación de la transacción se efectúa de acuerdo con los parámetros establecidos con las marcas pudiendo incluso sobrepasar el límite de sobregiro permitido a El Cliente.



g) Cargo por seguro de Asignación de Fondos/Fraude. El Cliente declara que El Banco le ha informado sobre la libertad que tiene de contratar los seguros directamente en las aseguradoras o por intermedio del corredor de seguros, agente de ventas de seguros, ejecutivos de cuenta de seguros o por medio de los canales de comercialización autorizados y ofrecidos por El Banco, así como el tipo de seguro, la prima, condiciones generales y particulares y cualesquiera otros requisitos específicos según sus necesidades, y que tiene libertad para elegir y designar a sus aseguradoras, agentes de ventas de seguros y a sus correderos de seguros. Que El Banco le puede brindar la opción de afiliarse al seguro colectivo que El Banco tendrá en vigor y la opción que tiene de cesión de póliza individual o presentar el equivalente de seguro individual, según aplique.

El Tarjetahabiente entiende y acepta que, si ingresa a los seguros colectivos que le ofrezca El Banco, deberá ajustarse a todas las condiciones contractuales previamente pactadas por la entidad, y que, en el caso de optar por un seguro individual, no podrá condicionarse la cesión de una póliza de una aseguradora a dicha entidad a recargos o condiciones especiales en perjuicio del asegurado. En estos casos El Cliente reconoce y acepta que si los términos, condiciones, límites, deducibles, exclusiones y demás estipulaciones del seguro colectivo varían, tales cambios serán notificados a El Cliente y serán de aplicación inmediata, salvo que El Cliente decida contratar un seguro individual equivalente y endose éste a favor de El Banco.

En el caso de presentarse un reclamo por transacción no reconocida y que El Cliente pida a El Banco realizar la investigación, y luego se determina que la misma sí pertenece a El Cliente, se le hará el cargo a su cuenta por la suma de US\$25.00, más el 7% de I.T.B.M.S., o el monto que en ese momento determine El Banco el cual será indicado en la Tabla de Tasas, Recargos y Comisiones, publicada en el sitio www.bgeneral.com. El monto máximo de la cobertura del seguro de fraude será hasta por la suma máxima de US\$5,000.00, el cual dependerá del tipo de producto débito adquirido.

El Cliente entiende y acepta que este seguro queda, en todo caso, sujeto a los términos, condiciones, límites, deducibles, exclusiones y demás estipulaciones contenidas en la póliza respectiva.

h) Cargo por envío de Tarjeta vía *courier*.

Todos los cargos y comisiones correspondientes serán debitados del balance disponible de la cuenta de depósito asociada a La Tarjeta, y aparecerá reflejado en los registros de la cuenta. Este cargo será efectuado independientemente de que La Tarjeta sea utilizada o no por El Tarjetahabiente.

En adición a los cargos mencionados en esta sección, El Banco cargará mensualmente a la cuenta de El Cliente todo y cualquier impuesto, seguros, gastos, cargos o recargos que resulte aplicable, y cualesquiera otros relacionados con el manejo de La Tarjeta.

14. Tarjetas Adicionales. Los términos y condiciones de este Contrato le aplicarán a todas Las Tarjetas adicionales solicitada por El Cliente y le serán aplicables todas las obligaciones y responsabilidades que tiene El Cliente.



15. Cuentas de Depósito. Para los efectos y uso de La Tarjeta, El Cliente se obliga a mantener una cuenta de depósito, en la que se compromete a mantener un disponible como mínimo, sobre las sumas de dinero equivalentes a las transacciones que El Tarjetahabiente se proponga realizar, así como las sumas que se vayan a generar en concepto de los cargos y comisiones en que se incurra por la utilización de esta. El Cliente establecerá el límite de utilización de La Tarjeta en atención a los montos que registre en la cuenta de depósito; sin embargo, **El Banco podrá fijar límites o restricciones a la frecuencia y y montos de las sumas de dinero que El Cliente puede transferir, cargar, retirar y/o depositar a la cuenta de depósito y/o sobre las compras o transacciones que se realicen con La Tarjeta, a través de los diferentes canales de uso.**

El Cliente y El Tarjetahabiente reconocen y aceptan que el uso de La Tarjeta no permite la transferencia de fondos de la Tarjeta débito a cuentas de depósito de cualquier naturaleza, ya sean cuentas en el propio Banco o en otra entidad bancaria, propias o de terceras personas, ya que la Tarjeta está asociada a una cuenta de depósito única sobre la cual puede hacerse el uso de los fondos mientras esté vigente y mantenga saldo disponible para ser utilizado. En el caso de cierre de La Cuenta, los fondos que resulten disponibles a favor de El Cliente le serán entregados al mismo en la forma en que El Banco así determine.

El Cliente y/o El Tarjetahabiente se obligan a depositar inmediatamente y las veces que sea necesario, las sumas o cantidades que excedan el monto disponible en la cuenta de depósito asociada a La Tarjeta, sin necesidad que El Banco le deba notificar. Todos los depósitos y/o pagos que deba realizar El Cliente lo efectuará en dólares, moneda legal de los Estados Unidos de América y a través de los canales disponibles para tales efectos.

16. Cierre de la Cuenta. En el evento de darse el cierre de la cuenta de depósito por cualquier motivo y salvo que aplique un débito o compensación conforme a lo establecido en las Condiciones Generales del Contrato, El Banco entregará a El Cliente los fondos que mantenga disponible al momento del cierre, siempre que sobre dichos fondos no exista denuncia y/o reclamo de transferencia no reconocida y/o estafa, y podrá entregarlo a El Cliente mediante el crédito en alguna cuenta de depósito que mantenga en El Banco o mediante un cheque de gerencia a su favor.

17. Moneda extranjera. En el evento de que La Tarjeta sea utilizada para adquirir bienes o servicios facturados en moneda diferente al dólar, El Cliente acepta que El Banco realice la conversión a dólares conforme a lo que establezca la tasa de cambio que mantenga la Marca de La Tarjeta al momento en que se procese la transacción para su intercambio monetario y su respectiva liquidación internacional. Al mismo tiempo El Cliente reconoce y acepta que El Banco cobrará una comisión por conversión en moneda extranjera la cual se establece en la Tabla de Tasas, Cargos y Comisiones, la cual se obligan a revisar previo a realizar cualquier transacción.

18. Compensación. El Cliente y El Tarjetahabiente reconocen y aceptan que el acreditamiento de fondos a la cuenta de depósito tiene un tiempo de procesamiento que depende de la fuente de fondos utilizada, y que deberá tomarse en cuenta para la utilización de La Tarjeta. En este sentido, el acreditamiento de dinero procedente de cuentas de depósitos de El Banco se hará efectivo de inmediato y el acreditamiento de cheques



y fondos de otros bancos dependerá del tiempo en que estos queden disponibles para estos efectos. Los depósitos podrán realizarse en cheques, transferencias y/o en efectivo.

19. Comprobantes. Cada vez que El Tarjetahabiente utilice La Tarjeta en un POS, MPOS o enlace (link) de pago, y cuando el comercio así lo requiera, suscribirá un pagaré o un comprobante a la vista por el importe de los bienes, servicios o adelantos adquiridos, el cual deberá ser entregado al proveedor del servicio. El Cliente acepta que los pagarés o comprobantes pueden presentar distintas características como lo son y sin limitar, las siguientes: a) Que no contengan la firma de El Tarjetahabiente, ya sea por compras efectuadas por este por internet, teléfono, o correo; (b) Que tengan defectos menores de impresión; c) Que los cargos correspondientes a los bienes, servicios o adelantos adquiridos sean emitidos en forma manual o mediante la utilización de medios electrónicos, lo cual, en el último supuesto podrá causar inclusive que no se expida el pagaré o comprobante.

El Cliente y El Tarjetahabiente serán responsables por aquellas facturas en las cuales, aún sin su firma o siendo esta diferente, el comprobante contenga los datos de La Tarjeta. En igual forma, El Cliente y El Tarjetahabiente serán responsables frente a El Banco, aún en aquellos casos en que en la factura o pagaré que elabora el establecimiento para acreditar la transacción, aparezcan ilegibles los datos de El Tarjetahabiente. En este último caso, se tendrá como fecha de la factura la fecha en que el establecimiento haga el depósito del pagaré o comprobante. El Cliente y El Tarjetahabiente aceptan como válidos, correctos y vinculantes, los registros que mantenga El Banco con respecto a las transacciones efectuadas con La Tarjeta.

20. Estado de Cuenta o Detalle de Transacciones. El Banco pondrá a disposición de El Cliente, mensualmente, un detalle de todas las transacciones efectuadas con La Tarjeta a través del sistema de Banca Electrónica, y a su vez, El Cliente podrá pedir información a través de Atención a Clientes por la línea 800-5000 o 300-5000, o a través de las sucursales de El Banco. Dicho detalle incluirá las transacciones, cargos, gastos, comisiones, seguros de fraude y cualquier otro rubro que se le cargue por el uso de La Tarjeta. Transcurridos 20 días calendarios contados a partir de la fecha de publicación del registro de las operaciones sin que El Cliente lo hubiere objetado por escrito, el mismo se tendrá por aceptado y no podrá presentar reclamo alguno a El Banco con posterioridad a dicho plazo, y las operaciones allí reflejadas se tendrán por aceptadas, reconocidas y serán definitivas.

21. Plazo Vencido y Renuncia al Domicilio. Sin perjuicio de cualquier otra causa establecida en las Condiciones Generales de este Contrato, El Banco podrá declarar de plazo vencido y exigir el pago total de las sumas adeudadas por El Cliente y a la vez dar por terminado el presente Contrato sin necesidad de causa alguna, en caso de que ocurra alguno de los siguientes eventos:

a) Que El Cliente y/o El Tarjetahabiente, según corresponda, sean secuestrados, embargados, declarado en quiebra o concurso de acreedores; liquidación, reorganización, insolvencia, en concurso de acreedores, cesación de pagos y/o fraude de acreedores o similares, ya sea de manera voluntaria o por proceso interpuesto por tercero.



- b) Si El Cliente y/o El Tarjetahabiente no mantienen de forma regular fondos disponibles para cubrir los cargos efectuados con La Tarjeta según los términos de este contrato.
- c) Si El Cliente y/o El Tarjetahabiente se excedieran de las sumas depositadas en la cuenta de depósito vinculada a La Tarjeta.
- d) Si El Cliente y/o El Tarjetahabiente incumplieren cualquiera de los términos y condiciones del presente contrato, o cualquier arreglo de pago convenido con El Banco o cualquier otra disposición legal o bancaria.
- e) Por la muerte de El Cliente y/o El Tarjetahabiente.
- f) Si El Cliente o El Tarjetahabiente se vieren involucrados en algún hecho, o circunstancias relacionadas con blanqueo de capitales, u operaciones ilícitas o eventos que contravengan las leyes vigentes en la República de Panamá.
- g) Por cualquier causa que, a juicio de El Banco, sea necesaria la cancelación de La Tarjeta o de La Cuenta de depósito.

La terminación del contrato por alguna de las causales enumeradas en esta cláusula suspende de inmediato el derecho a utilizar La Tarjeta.

22. Término del Servicio. Este Contrato es por tiempo indefinido. Al producirse la terminación del presente contrato, El Cliente deberá devolver de inmediato La Tarjeta a El Banco.

E. PLANES O COMBOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS

1. El Plan. El Banco ofrece a El Cliente Planes o Combos de Productos y Servicios Bancarios, que agrupan, en una sola afiliación, varios productos y/o servicios bancarios seleccionados y contenidos en este Contrato, los cuales se podrán asociar a la(s) cuenta(s) indicadas en la Solicitud de Activación.

2. Facilidad de sobregiro discrecional. El Cliente conoce y acepta que debe mantener los fondos disponibles en la cuenta de depósito vinculada al Plan, a fin de cubrir las transacciones y los cargos o comisiones que se generen, por razón de atender el pago de cheques, cargos, compras, y/u órdenes de pago que se libren contra la cuenta, de lo contrario la transacción será rechazada. No obstante, El Cliente autoriza expresamente a El Banco para que, ante el evento de no mantener los fondos disponibles en la cuenta indicada y El Banco e atienda el pago de cheques, compras, u órdenes de pago, así como cargos y demás, se le carguen a El Cliente cualquier saldo deudor que resulte en su contra.

3. Cancelación del Plan. Para cancelar El Plan, El Cliente deberá firmar un formulario de cancelación y desvincular los productos afiliados, los cuales volverán a tener las mismas condiciones que mantenían antes de la afiliación.

4. Duración. La afiliación a El Plan es por tiempo indefinido.



F. AFILIACIÓN A MEDIOS DE PAGO

Los siguientes términos y condiciones aplican al servicio de Afiliación a Medios de Pago (para procesar pagos a través de los siguientes sistemas: Sistema Clave, Tarjetas de Crédito y/o Débito, Yappy y cualquier otro sistema de pago habilitado de tiempo en tiempo por El Banco (en adelante los Sistemas de Pago), los cuales son puestos a disposición de sus clientes a través de los siguientes medios, sin ser limitante:

- a) Puntos de Ventas (POS/mPos).
- b) Software Recurrente.
- c) Pasarela de Pago para Comercio Electrónico.
- d) Cualquier otro medio de pago que sea habilitado por El Banco (en adelante de manera conjunta los Medios de Pago).

1. Definiciones. Para los efectos de las presentes condiciones particulares, los conceptos que se detallan a continuación tendrán los siguientes significados:

- a) **Afiliado:** Es El Cliente que suscribe con El Banco la Solicitud de Afiliación lo cual lo faculta a recibir pagos a través de los Medios de Pago que haya contratado, por parte de Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes que hagan uso de los Sistemas de Pago para adquirir bienes y/o servicios del Afiliado.
- b) **Banco:** Es Banco General, S.A.
- c) **Código de Afiliación o ID del Afiliado:** Es el número o la referencia asignada por El Banco para identificar al Afiliado, y que ha sido suministrada al momento de la afiliación.
- d) **Código QR (Quick Response):** Es un código de barra bidimensional, que permite almacenar y distribuir información representada en una etiqueta legible a través de un lector o dispositivo.
- e) **Comercio Electrónico (E-commerce):** Se refiere a la transacción y/o compraventa de bienes y/o servicios realizada a través de cualquier aplicación informática, existente o que pueda existir a futuro, utilizada por el Afiliado, donde no se requiera exhibir físicamente la tarjeta al comercio, ni firmar ningún comprobante físico por la transacción realizada.
- f) **Comprobante de Venta o de Transacción (voucher):** Es la constancia, física o electrónica, emitida por el Afiliado, generada por la compra o adquisición de un bien y/o servicio, efectuada a través de un Medio de Pago.
- g) **Contracargos:** Es la operación y/o gestión generada por un reclamo del Tarjetahabiente o Cuentahabiente del Emisor al no estar de acuerdo o no reconocer la transacción realizada o cuando el Afiliado reconoce que se ha producido un error en la transacción.



- h) **Controversias del Consumidor:** Se refiere a las comunicaciones efectuadas por El Banco al Afiliado acerca de actividades fraudulentas, sospechosas o irregulares, a fin de evitar que se generen pérdidas al Tarjetahabiente y/o Cuentahabiente y/o riesgos de imagen o reputacionales del Banco.
- i) **Cuenta:** Es la cuenta de depósito, que ha sido designada por el Afiliado en la Solicitud de Afiliación para el presente servicio, o cualquier otra cuenta que el Afiliado así decida asociar para este servicio.
- j) **Cuentahabiente:** Es la persona, natural o jurídica, registrada o identificada como titular de una cuenta de depósito.
- k) **Días Calendario:** Son todos los días del año calendario.
- l) **Día Habil:** Se entenderá cualquier día distinto a (i) un sábado, (ii) un domingo, y/o (iii) un día cualquiera durante el cual las instituciones bancarias, que operan en la República de Panamá, deban o puedan, por ley o mediante autorización, permanecer cerradas todo o una parte del día.
- m) **Emisor:** Es la entidad bancaria, institución financiera, comercio o persona jurídica debidamente aceptada por Las Marcas, que emiten Tarjetas como un mecanismo de pago válido, para la adquisición de un bien y/o servicio.
- n) **EMV (Europa y MasterCard Visa) y EMVCo (Europa y MasterCard Visa Contactless):** Son estándares de interoperabilidad segura de Tarjetas para su autenticación y aceptación a nivel global.
- o) **Ficha Técnica:** Es el documento que contiene toda la información necesaria para que el Afiliado pueda realizar la conexión entre la Pasarela de Pagos y la página web del Afiliado, la cual será proporcionada al Afiliado durante el proceso de afiliación.
- p) **Guía de Uso Básico de los Sistema de Pago.** Es el documento que contiene toda la información necesaria para que el Afiliado pueda recibir y aceptar los Sistemas de Pago presentados por los Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes a través de los Medios de Pago de forma correcta y segura, la cual será proporcionada al Afiliado durante el proceso de afiliación, por medio de los canales autorizados por El Banco.
- q) **Impuestos:** Se refiere a aquellas tasas, contribuciones o tributos, cuya obligación de pago para con el Estado, es requerida por virtud de ley.
- r) **Manual de Usuario:** Es el documento que contiene las instrucciones para acceder y hacer uso correcto de la Pasarela de Pagos o de otros Medios de Pago que El Banco pueda poner a disposición del Afiliado, según corresponda.
- s) **MPOS:** Es una terminal o punto de venta portátil integrada a un dispositivo que se conecta mediante tecnología inalámbrica, *Bluetooth* o tecnología similar, incluyendo sin ser limitante a un teléfono inteligente o



tableta a través de la cual se pueden efectuar y recibir pagos haciendo uso de los Sistemas de Pago que se encuentren debidamente habilitados.

- t) **Pago sin Contacto (*Contactless*):** Es aquella tecnología de identificación por radiofrecuencia incorporada en las Tarjetas o dispositivos que tengan la funcionalidad sin contacto, entendida como un estándar de conectividad inalámbrica de corto alcance NFC (*Near Field Communication*), con la cual basta la aproximación física a una distancia mínima de La Tarjeta o dispositivos al Medio de Pago, es decir que no se requiere introducir La Tarjeta, un código o cualquier otro tipo de información de La Tarjeta para poder realizar un pago, cumpliendo con los parámetros fijados así por El Banco para su manejo.
- u) **Pasarela de Pago:** Es la herramienta tecnológica suministrada y habilitada por El Banco al Afiliado para la realización de transacciones de Comercio Electrónico con La Tarjeta o cualquier otro Medio de Pago. El Afiliado podrá acceder y utilizar el servicio de Comercio Electrónico a través de HPP (*Hosted Payment Page*), API (*Application Programming Interface*), enlace (*link*) de Pago o cualquier otro canal habilitado por El Banco.
- v) **POS (*Point of Sale*):** Es la terminal o el Punto de Venta electrónico que mantiene el Afiliado en su establecimiento comercial a través del cual se pueden efectuar y recibir pagos haciendo uso de los Sistemas de Pago que se encuentren habilitados.
- w) **Solicitud de Afiliación:** Es la solicitud que completa el Afiliado al contratar los Medios de Pago para tener acceso a los Sistemas de Pago y que contiene términos y condiciones específicos contratados del servicio, en adición a los términos contenidos en este Contrato.
- x) **Software Recurrente:** Es el sistema para el procesamiento de transacciones masivas o por lote sin la tarjeta presente.
- y) **Tarjeta:** Es el instrumento, ya sea físico, electrónico, magnético, o en cualquier otro formato que represente o emule un Sistema de Pago (por ejemplo, sin ser limitante, tarjetas Clave, de débito, de crédito, tarjetas prepagadas, tarjetas escolares, vales electrónicos, tarjetas de regalo, etc.), de cualquier denominación, reconocido y aceptado por El Banco.
- z) **Tarjetahabiente:** Es la persona titular o adicional en cuyo favor se emite una Tarjeta y que le permite realizar transacciones a través de los diferentes Medios de Pago. Para las tarjetas al portador, será aquella persona que mantenga físicamente el plástico.
- aa) **Transacción con Tarjeta no Presente:** Es aquella transacción realizada en un ambiente no presencial, sin presentar una tarjeta física o electrónica/digital, tal como billetera digital y otros similares, es decir, cuando el Tarjetahabiente o Cuentahabiente no está en contacto físico con el Sistema de Pago.

2. **Objeto.** Ofrecerle al Afiliado el acceso a diversos Medios de Pago en virtud de los convenios que El Banco mantiene con diversos Sistemas de Pago, que lo autorizan por parte de las marcas Visa, MasterCard, Sistema



Clave, Yappy, y otras con las que contrate en el futuro (en adelante “las Marcas”) conforme a los términos y condiciones establecidos en este documento.

3. Activación del Servicio. El Afiliado, a partir de la aprobación de su Solicitud de Afiliación, y una vez haya aceptado estos términos y condiciones y entregado cualquier información adicional solicitada por El Banco, se incorpora y afilia a los Medios de Pagos y se obliga a aceptar, cualquier tipo de Tarjeta, dispositivo y/o Sistema de Pago habilitado y aceptado por El Banco, permitiendo a todos sus clientes, ya sean Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes, realizar transacciones para adquirir bienes, productos y/o servicios a través de un Medio de Pago, las cuales se podrán efectuar de forma presencial, no presencial, electrónica, haciendo uso de tecnología de Pago sin Contacto o *Contactless*, *Chip*, Código QR, digitación manual de credenciales por parte del cliente (en caso de Comercio Electrónico) o cualquier otra modalidad que de tiempo en tiempo habilite El Banco, y de esta manera se obtengan los datos necesarios para que se pueda procesar la transacción.

4. Cargos y Comisiones. El Afiliado acepta pagarle al Banco lo siguiente, según se detalla en la Solicitud de Afiliación:

- a) **Cargos** por: la contratación del servicio (*set up fee*)
 - i. la integración del Medio de Pago (cuando aplique)
 - ii. el costo fijo por el procesamiento de cada transacción
 - iii. el alquiler del equipo (mPOS, POS fijo o inalámbrico)
- b) **Comisiones** por cada pago y/o transacción que se efectúe utilizando cada Medio de Pago
- c) **Cualquier tasa, retención e impuesto**, según sea aplicable.

El Afiliado entiende y acepta que El Banco podrá **modificar** las tarifas de los cargos, comisiones, y/o similares de tiempo en tiempo, siempre y cuando cumpla con la notificación al Afiliado según lo exige la ley y la regulación bancaria a la fecha efectiva de la modificación de que se trate, pudiendo variar los montos, porcentajes de las retenciones, tasas, cargos y/o las comisiones fijadas o bien **establecer nuevas** en relación con el presente servicio. **Si el Afiliado no estuviere de acuerdo** con los cambios propuestos, podrá cancelar y dar por terminado esta afiliación en el término de **30 días calendario siguientes** a la fecha efectiva de dicha modificación y deberá cancelar en su totalidad cualquier saldo pendiente de manera inmediata.

5. Cargo a Cuenta y Autorización de Débito a Cuenta. El Banco acreditará en la Cuenta del Afiliado el monto total de las transacciones y El Banco debitirá de dichas sumas, los cargos, comisiones, tasas, retenciones y/o impuestos según aplique.



Autorización de Sobregiro en caso de Fondos Insuficientes en la Cuenta. En caso de que no existan fondos suficientes en la Cuenta del Afiliado para cancelar la totalidad de las sumas adeudadas, incluyendo cualquier Contracargo a que hubiera lugar, el Afiliado solicita y autoriza al Banco a sobregirar la Cuenta.

6. Parámetros y/o Límites Transaccionales. El Banco podrá establecer parámetros y/o límites transaccionales y de facturación mensual al Afiliado, lo cual se detallará en la Solicitud de Afiliación o mediante una comunicación al Afiliado, durante el proceso de afiliación. El Afiliado entiende y acepta que estos parámetros podrán ser modificados en cualquier tiempo por El Banco, lo cual informará al Afiliado.

7. Aprobación Previa. Toda transacción realizada a través de los Medios de Pago deberá contar siempre, con una autorización previa del Emisor y/o del procesador respectivo. **No se permiten autorizaciones manuales o por voz.** El Afiliado entiende y acepta que cualquier transacción sin la previa y debida autorización del Emisor, dará derecho al Banco a no pagar el importe de los Comprobantes de Venta o de Transacción presentados para el pago.

8. Cobro de Transacciones realizadas sin Aprobación Previa. El Banco podrá, sin obligación de ello, gestionar el cobro de la transacción realizada sin autorización previa del Emisor y/o del procesador respectivo, sin garantizar los resultados de dicha gestión. Las sumas que se lleguen a cobrar serán entregadas al Afiliado, previa deducción de los cargos, comisiones, tarifas, tasas, retenciones y/o impuestos, respectivos. En el caso de que se haya realizado una transacción no autorizada o indebida, a través de un Medio de Pago y en consecuencia El Banco haya adelantado los fondos correspondientes al Afiliado, este último deberá reembolsar de inmediato al Banco los fondos así adelantados, quedando El Banco autorizado por el Afiliado para debitar los mismos de la Cuenta del Afiliado o de cualquier otra cuenta, activos, valores o fondos que mantenga o pudiera llegar a mantener el Afiliado con El Banco, o sobre cualquier pago futuro que El Banco le deba efectuar.

9. Cierre de Transacciones:

a) **Cierre por parte del Afiliado:** El Afiliado se obliga a realizar el cierre de las transacciones diarias realizadas o efectuadas a través de los Medios de Pago, de manera diaria a más tardar a las 7:00 p.m. Dicho cierre debe contener el detalle total de los pagos y/o transacciones efectuadas a través de los Medios de Pago, salvo en el caso de que el cierre se realice de manera automática, según aplique al Medio de Pago correspondiente.

El Afiliado entiende y acepta, que:

- i. Es responsable por conciliar y reportar a El Banco los errores y/o inconsistencias encontradas, de darse el caso, dentro de los 30 días calendario siguientes al cierre.
- ii. Los cierres que realice con un atraso superior a 7 días calendario, contados desde la fecha en que fueron efectuadas las transacciones, corren el riesgo de no ser aceptados ni cancelados por El Banco, sino que El Banco podrá gestionar su cobro sin garantizar los resultados de este. Las sumas que se lleguen a cobrar serán



entregadas al Afiliado, y de las mismas se deducirán previamente los cargos, comisiones, tarifas, tasas, retenciones y/o impuestos según aplique.

iii. En caso de efectuarse el cierre en un periodo mayor a 7 días calendario, las transacciones en tránsito podrán ser liberadas por el Emisor al Tarjetahabiente y/o Cuentahabiente; es decir, que se reversarán automáticamente a La Tarjeta, dispositivo y/o Sistema de Pago del cliente del Afiliado si el Afiliado no realiza el cierre y este podría, como consecuencia, perder la acreditación de los fondos.

b) Cierre Automático por parte del Banco: En caso de que el Afiliado no haya realizado los cierres al 4to día calendario de efectuadas las transacciones en el Medio de Pago, El Banco podrá colocar, sin tener la obligación de hacerlo, un cierre automático a la terminal/equipo en horario de 8:00 p.m. para cumplir con los reglamentos operativos de las Marcas de los Sistemas de Pago.

10. Forma y Fecha de Pago al Afiliado por parte de El Banco. Las sumas que por razón de las compras efectuadas por los Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes, deban ser pagadas por El Banco al Afiliado, serán canceladas mediante crédito en la Cuenta del Afiliado, las cuales serán acreditadas dentro de los **2 días hábiles** siguientes, luego de realizado el cierre electrónico en el Medio de Pago respectivo.

El Afiliado entiende y acepta que tiene **prohibido** ceder, traspasar, enajenar, vender, prender o realizar acción similar, a favor de terceras personas, los pagos a que tenga derecho bajo este servicio.

No reconocimiento de pago por parte del Banco. El Afiliado acepta que, una vez realizado el cierre, El Banco **podrá negarse a pagar el monto** reflejado en el informe o archivo de transacciones que contiene la suma correspondiente al pago por realizar al Afiliado, cuando considere que:

- a) El archivo o informe de transacciones no reúne los requisitos o condiciones para la realización del pago.
- b) El Afiliado no ha cumplido con las obligaciones previstas en este Contrato, con los requisitos o condiciones del servicio aquí establecidos.
- c) El Afiliado ha entregado o enviado a El Banco al cobro alguna transacción antes de haberla recibido, verificado y previo a la recepción de la autorización por parte del Emisor.
- d) No se han observado buenas prácticas o existe falta a las políticas Bancarias, Lineamientos de las Marcas y tiene sospecha de cualquier situación irregular.

En caso de que El Banco haya realizado el pago bajo las condiciones antes descritas, el Afiliado se obliga a reembolsar a El Banco las sumas correspondientes, para lo cual **el Afiliado autoriza de manera irrevocable a El Banco a debitar y compensar dichas sumas, en cualquier tiempo, de la Cuenta o de cualquier otra cuenta, activos, valores o fondos que mantenga o pudiera llegar a mantener el Afiliado con El Banco o sobre cualquier pago futuro que El Banco le deba efectuar.**



Plazo Máximo de Reclamo del Afiliado. Sin perjuicio de lo anteriormente indicado en esta cláusula, el Afiliado tendrá un plazo **máximo de 180 días calendario**, contados a partir de la fecha en que se origine la transacción, para reclamar al Banco en caso de que no se le haya acreditado el pago de alguna compra, siempre y cuando el Comprobante de Venta o de Transacción respectivo cumpla con todos los requisitos y formalidades exigidas por El Banco.

Reclamos y Contracargos del Tarjetahabiente y/o Cuentahabiente: En el caso de que el Afiliado realice el cierre y El Banco le acredite los fondos, el Afiliado entiende y acepta que El Banco podrá recibir y aceptar **reclamos y solicitudes de Contracargos** por parte de los Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes sobre dichas transacciones por lo que **autoriza a El Banco a retener el pago al Afiliado de las transacciones en investigación y acepta suministrar al Banco la información que este requiera para la realización de dicha investigación.**

En los casos anteriores El Banco contactará al cliente, luego de lo cual el Afiliado tendrá 5 días hábiles para presentar sus descargos y evidencias en relación con dicho reclamo y/o Contracargo. Una vez concluidas las mismas El Banco y en virtud de su resultado podrá reintegrar al Tarjetahabiente y/o Cuentahabiente las sumas respectivas reclamadas.

Obligación de Reembolso al Banco. En caso de que El Banco haya realizado el reintegro al Emisor en beneficio del Tarjetahabiente, el Afiliado será responsable de reembolsar al Banco, la totalidad de los fondos, así acreditados, y lo autoriza expresamente para debitar dichas sumas, en cualquier tiempo, de la Cuenta o cualquier cuenta, activos, valores o fondos que mantenga o pudiera llegar a mantener el Afiliado con El Banco o sobre cualquier pago futuro que El Banco le deba efectuar, el importe de dicho cargo a favor del Banco, al momento de reconocerle al Afiliado los pagos efectuados producto de las transacciones realizadas a través de los diferentes Sistemas de Pago.

11. Identificación por Parte del Banco de Transacciones Irregulares Posteriore al Pago. El Afiliado acepta que El Banco podrá exigir, dentro de un plazo de 90 días calendario siguientes a la solicitud, el reembolso de cualquier suma pagada en el supuesto de que el pago original contenga cualquier irregularidad que le invalide, si tal irregularidad o error es imputable al Afiliado.

Informe. El Banco solicitará al Afiliado un informe que contenga el detalle de dichas transacciones irregulares y el Afiliado deberá suministrar dicha información por escrito de manera tal que El Banco pueda presentar un reclamo por cuenta del Afiliado ante las Marcas, el Emisor y/o ante cualquier tercero relacionado a la transacción. De no recibir la información en un plazo máximo de 5 días hábiles, el Afiliado autoriza al Banco a debitar dichos fondos, para pagar y compensar los montos adeudados de dichas transacciones irregulares, en cualquier tiempo, de la Cuenta o de cualquier cuenta, activos, valores o fondos que mantenga o pudiera llegar a mantener el Afiliado con El Banco o sobre cualquier pago futuro que El Banco le deba efectuar y ponerlos a disposición del Emisor.



Mínimo de Transacciones para mantener el Servicio Activo. El Afiliado entiende y acepta que debe cumplir con un número mínimo de transacciones, según le sea indicado por El Banco de tiempo en tiempo, independientemente del Sistema de Pago de que se trate; en virtud de lo cual, acepta que El Banco podrá suspender el servicio y desactivar los Medios de Pago en el evento de que el Afiliado no cumpla con el número mínimo de transacciones o no registre transacciones dentro de un plazo de 90 días consecutivos, contados a partir de la fecha en que se produjo la última transacción.

12. Obligaciones del Afiliado: Durante el tiempo que el Afiliado mantenga contratado este servicio, se compromete y obliga a:

- a) **Mínimo de Transacciones.** Cumplir con el mínimo de transacciones que le indique El Banco.
- b) **Aceptación de Todos los Sistemas de Pago.** Aceptar los Sistemas de Pago que mantenga el Tarjetahabiente y/o el Cuentahabiente, aún en ventas especiales, baratillos, o promociones de cualquier tipo o en cualquier tiempo, siempre y cuando los mismos sean debidamente aceptados por el Medio de Pago, de acuerdo con los procedimientos aquí indicados.
- c) **Cierre Diario.** Efectuar el cierre diario con el detalle total de los pagos y/o transacciones efectuadas a través de los Medios de Pago, a más tardar a las 7:00 p.m., salvo en el caso de que el cierre se realice de manera automática, según aplique al Medio de Pago correspondiente.
- d) **Envío al Cobro.** Enviar al cobro transacciones que cuenten con la debida autorización del Emisor del correspondiente Sistema de Pago.
- e) **Conciliar y Reportar.** Conciliar y reportar al Banco los errores o fallas que puedan surgir en la transaccionalidad del servicio, dentro de los **30 días calendario** siguientes al cierre.
- f) **Custodia y Almacenamiento.** Conservar con el debido cuidado los Comprobantes de Venta o de Transacción relacionados por un período no menor a **3 años**, contados a partir del día de su emisión, y ponerlos a disposición del Banco a requerimiento de este último.
- g) **Información Veraz y Exacta.** Garantizar al Banco, que toda la información que le suministre al Banco y/o a las Marcas contendrá información veraz y exacta, incluyendo sin ser limitante y en específico, aquella contenida en los Comprobantes de Venta o de Transacción.
- h) **Reembolso Software Recurrente.** Reembolsar al Banco, los importes desembolsados más las comisiones, intereses y gastos que se deriven por la realización de transacciones a través del **Software Recurrente**, en el evento de que el Tarjetahabiente o Cuentahabiente no reconozca o rechace una transacción realizada a través de este Medio de Pago. El Afiliado entiende, acepta y reconoce que la prestación de este servicio **lo hace bajo su cuenta, riesgo y responsabilidad, y que toda transacción que efectúe por este medio deberá ser reconocida y pagada al Banco.** El Afiliado entiende y acepta que Banco podrá realizar Contracargos por este motivo.



- i) **Validación de Identidad.** Solicitar y verificar el documento de identidad del Tarjetahabiente y/o Cuentahabiente, en cada transacción, el cual debe estar vigente al momento de la transacción y no contener ningún tipo de alteración.
- j) **Revisión Mensual de Lineamientos.** Verificar las características de seguridad de los Sistemas de Pago según los Lineamientos de Seguridad establecidos por El Banco y las Marcas de los Sistemas de Pago las cuales estarán publicadas en el sitio web www.bgeneral.com, los cuales podrán ser modificados de tiempo en tiempo, y **el Afiliado se obliga revisarlos de manera mensual.**
- k) **Dólares.** Girar los Comprobantes de Venta o de Transacción o crédito en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.
- l) **Entrega de Comprobante.** Ofrecer y proporcionar a su cliente, si este así lo solicita, al menos 1 copia del Comprobante de Venta o de Transacción al momento de hacer entrega de los efectos vendidos o de prestar el servicio.
- m) **Uso de Tecnología Chip.** Utilizar las tarjetas con tecnología Chip por medio de la terminal POS y/o MPOS, para la autorización de transacciones. El Afiliado entiende y acepta, que El Banco **no reconocerá ninguna transacción que haya sido previamente rechazada a través de un POS y/o MPOS, aunque haya obtenido la autorización por lectura de banda y que, en caso de no utilizar la tecnología Chip en la terminal para validar la transacción, el Afiliado será el único responsable de cualquier reclamo o pérdida que pueda generarse a raíz de este incumplimiento.**
- n) **Uso correcto de los Medios de Pago.** Cuidar, custodiar y garantizar el uso correcto de los Medios de Pago, su Código de Afiliación y/o los accesos para la utilización del Software Recurrente, según aplique, para evitar así la comisión de actos ilícitos, transacciones no reconocidas, fraudes o estafas realizadas por el uso indebido del Código de Afiliación y/o de los Medios de Pago.
- o) **Notificación de Irregularidades.** Informar al Banco, de manera inmediata, si ocurriese cualquiera de los hechos mencionados en el inciso anterior, así como si ocurriese el robo, hurto, apropiación indebida, copia o reproducción indebida, pérdida, extravío, alteración, utilización y/o acceso indebido (incluyendo el uso fuera del perfil para el cual fue contratado), daños, o cualesquiera otras irregularidades semejantes con los Medios de Pago y/o su Código de Afiliación. El Afiliado entiende y acepta que será por su cuenta cualquier daño o perjuicio que sufra por razón o consecuencia de dichas irregularidades; asimismo será el único responsable frente al Banco y ante terceros por cualquier pérdida, daño o perjuicio que estos pudieran sufrir. El Banco sólo será responsable por tales daños o perjuicios en el caso de dolo o culpa grave.
- p) **Presentación de Denuncias y Reclamos.** Presentar la denuncia y/o querella ante las autoridades competentes, en caso de producirse cualquiera de las irregularidades mencionadas en los incisos anteriores (n) y (o) que pudieran causar perjuicio al Afiliado, a un tercero o al Banco o que pudieran dar lugar a reclamos de cualquier naturaleza contra El Banco, tan pronto tenga conocimiento de ellas.

- q) Atención de Quejas. Atender con prontitud cualquier queja o reclamo que provenga de los Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes, relacionadas con la mercancía, el servicio o por la calidad de estos.
- r) Reversiones y Devoluciones. Asumir toda la responsabilidad que pueda surgir, por reversiones o devoluciones que realice el Afiliado, sus colaboradores y/o cualquiera tercero desde el Medio de Pago a cuentas y/o tarjetas de sus clientes sin la documentación y respaldo necesario de cada uno de ellos.
- s) Cambios en la Información del Afiliado. Notificar, previamente y por escrito al Banco, cualquier cambio en sus direcciones, teléfonos, contactos, correos electrónicos, razón social, razón comercial, alias o cualquier otro identificador, actividad económica, perfil transaccional, cambio accionario, venta, fusión, consolidación, escisión, cierre de operaciones, así como de cualquier cambio en su Cuenta, al menos con **15 días calendario** de anticipación y proporcionar la evidencia o documentos que respalden estos cambios.
- t) Cumplimiento a Condiciones Futuras. Cumplir con cualquier otra obligación en relación con el servicio, que de tiempo en tiempo sea incorporada o requerida por El Banco y/o por cualquiera de las Marcas de los Sistemas de Pago.
- u) Cumplimiento. Cumplir con todas y cada una de las obligaciones establecidas en este Contrato y en las leyes, decretos, reglamentaciones, regulaciones, acuerdos y cualesquiera otras normativas aplicables, así como con los lineamientos establecidos por las Marcas y El Banco.
- v) Pasarela de Pagos. En el caso de la Pasarela de Pagos para transacciones de Comercio Electrónico, realizar la instalación e integración de la misma y el mantenimiento de su página web. El Afiliado podrá contratar los servicios de un Proveedor, a su propio riesgo y responsabilidad, y deberá asegurarse que este cumpla con los requisitos mínimos exigidos por El Banco para este servicio.
- w) Adecuaciones Tecnologías. Realizar todas las adecuaciones tecnológicas que sean necesarias en su sitio web o en cualquier aplicación tecnológica que el Afiliado utilice para la venta de sus productos y/o servicios, que permitan la instalación del componente o canal denominado Pasarela de Pagos en el entendido que, los gastos por transacciones aprobadas y rechazadas que viajan por la Pasarela de Pago, así como los que se requieran para llevar a cabo la instalación, integración, adecuación y mantenimiento de la plataforma, correrán por cuenta del Afiliado.
- x) Normas PCI DSS. En caso de que sea requerido por El Banco, garantizar y certificar por escrito al Banco el cumplimiento con las normas PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standards*), de acuerdo con los lineamientos establecidos por El Banco y según su actividad.
- y) Requerimientos Mínimos. Cumplir con los requerimientos mínimos de protección de datos y seguridad de la información durante el proceso de instalación y funcionamiento de cualquier Medio de Pago que sea instalado o habilitado al Afiliado, de acuerdo con lo establecido en la Ficha Técnica y/o el Manual de Usuario suministrados por El Banco.



z) Acceso a Internet y Plan de Datos Móviles. Contratar los servicios de un proveedor de acceso a internet y/o plan de datos móviles para el uso del servicio, y responsabilizarse de pagar los servicios de este y de verificar las coberturas y limitaciones que pueda mantener con el proveedor de datos que contrate para que no afecte el servicio contratado con El Banco, según aplique.

13. Obligaciones de No Hacer: Durante el tiempo que el Afiliado se mantenga afiliado a los Medios de Pago y en uso de este servicio se obliga a:

- a) Uso Exclusivo. No facilitar ni prestar su: (i) afiliación; (ii) los Medios de Pago, (iii) el equipo electrónico y/o (iv) cualquier Manual de Usuario o Ficha Técnica que se le haya entregado a terceras personas o comercios no afiliados, para que puedan efectuar ventas de sus bienes o servicios.
- b) Cesión a Terceros. No ceder a terceros bajo ningún concepto los Comprobantes de Venta o de Transacción o crédito.
- c) Imposición de Cobros Adicionales. No incrementar el precio de sus productos o servicios a los Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes, ni exigir el pago de comisión o tasa alguna por encima del precio por adquisición y/o ventas a realizarse al contado, ni cobrar recargos adicionales en concepto de comisiones por las transacciones realizadas por sus clientes.
- d) Reembolso a Clientes del Afiliado. No reembolsar fondos en efectivo, transferencia o por cualquier otro medio a sus clientes, cuando estos soliciten devolución de mercancía, por lo que deberá cambiar la mercancía o conceder el crédito correspondiente, utilizando el Medio y el Sistema de Pago desde y a través del cual se realizó la transacción.
- e) Imposición de Condiciones. No exigir un mínimo de compra o de transacción a los Tarjetahabientes o Cuentahabientes por los bienes y/o servicios adquiridos por medio de los Sistemas de Pago, ya que las transacciones realizadas a través de estos se consideran ventas efectuadas al contado.
- f) Uso Indebido o Distinto al Pactado. No suministrar dinero en efectivo, ni hacer efectivos giros, cheques, vales, billetes de lotería u otros documentos, mediante las facilidades de este servicio o por intercambio del uso de los Sistemas de Pago, ni realizar actividades distintas a las declaradas al Banco para el otorgamiento de la afiliación a este servicio.
- g) Autoconsumo o Ventas Ficticias. No realizar autoconsumos ni ventas ficticias a través de los Sistemas y Medios de Pago. Se entiende por autoconsumo, la circunstancia en que una persona utiliza en beneficio propio o para sí los mismos bienes y servicios que ella misma ofrece.
- h) Fraccionar el Número de Comprobantes. No dividir ni fraccionar el valor de los consumos ni emitir más de un Comprobante de Venta o de Transacción por Tarjetahabiente y/o Cuentahabiente bajo una misma transacción, con la finalidad de evadir la obligación de solicitar autorización o evadir o simular otros actos contrario a los lineamientos, la ley y/o normativas.



14. Relevo Expreso de Responsabilidad: El Afiliado releva expresamente al Banco, a sus accionistas, directores, dignatarios, representantes, colaboradores, agentes, proveedores, asesores, auditores, subsidiarias, afiliadas, empresas tenedoras, de toda responsabilidad en lo concerniente a la validez, corrección y/o autenticidad de la información y/o documentos que reciba el Afiliado por razón del presente servicio, de los errores, omisiones, interrupciones o demoras en la comunicación, por cualquier medio, atrasos en el envío de correo electrónico u otros medios de comunicación autorizados, problemas con la entrega de información o documentos que deba entregar El Banco.

15. Manejo de Reclamos de clientes del Afiliado. El Afiliado reconoce que El Banco tiene el deber de cumplir con los **lineamientos y procedimientos** establecidos por las Marcas bajo las cuales emite Tarjetas, así como con las Marcas de los correspondientes Sistemas de Pago, por lo que garantiza al Banco que se acoge y cumplirá con las recomendaciones y mejores prácticas del negocio y de las actividades y transacciones ejecutadas, a fin de evitar pérdidas al Tarjetahabiente y/o Cuentahabiente, y afectaciones a la imagen y reputación del Banco y/o del Emisor que le ofrece el servicio.

Tipos de Reclamo: El Afiliado reconoce que existen diversos tipos de **reclamos y controversias** que pueden presentar sus clientes, tales como:

- a) **Mercancía Falsificada:** Aquella identificada por el dueño de la propiedad intelectual o su representante autorizado.
- b) **Servicios de Baja Calidad:** Cuando el Tarjetahabiente y/o Cuentahabiente impugna la calidad de la mercancía o de los servicios brindados por el comercio.
- c) **Declaración Engañosa:** Cuando el Afiliado brinda oportunidades de negocio sugiriendo que generará ingreso, siendo esto falso, u otras declaraciones o mensajes ambiguos, falsos o fraudulentos, que provoquen que el cliente del Afiliado pueda interpretar su significado en un sentido equivocado, por lo que ante un reclamo y/o controversia de este tipo, se compromete a notificar al Banco de inmediato, con el fin de que este pueda verificar la autenticidad del reclamo.
- d) **Transacción No Reconocida:** Es aquel pago por consumo no autorizado por el Tarjetahabiente o Cuentahabiente a través de un Sistema de Pago, incluyendo, pero sin limitarse, a si La Tarjeta le ha sido clonada, si hubo una suplantación de identidad, extravío de La Tarjeta y en consecuencia si alguien pudo utilizarla en nombre de este.
- e) **Otros:** Cualquier otro tipo de reclamo aceptado por las Marcas y/o el Emisor y/o El Banco.

En el caso de quejas o reclamos bajo los Sistemas de Pago por parte del cliente del Afiliado, este le indicará a su cliente que deberá presentar dichas quejas o reclamos ante la institución financiera que haya emitido La Tarjeta o en el caso de otros Sistemas de Pago, como Yappy u otros, deberá presentarlos ante la institución bancaria donde mantenga la cuenta asociada a ese Sistema de Pago.



16. Cumplimiento con Estándar de Calidad: El Afiliado declara que su actividad se realiza en cumplimiento de altos estándares de calidad y probidad para evitar que su actividad pueda verse afectada por o relacionada a actividades fraudulentas o ilegales.

17. Prohibición de almacenamiento de información. El Afiliado entiende y acepta que tiene expresamente prohibido, y este así se obliga, a no almacenar información relacionada con los números de tarjeta, números de cuenta y/o nombres de los Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes, y cualquier tipo de identificación de carácter personal de los Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes, que realicen transacciones por medio de los Sistemas de Pago, salvo lo relacionado con los Comprobantes de Venta o de Transacción, los cuales se deben conservar bajo los preceptos legales de privacidad y confidencialidad.

18. Deber de informar al Banco. Si el Afiliado tiene conocimiento, sospecha o mantiene al menos un mínimo de duda, sobre la violación, amenaza, acceso no autorizado e inclusive la utilización de la información personal o bancaria relacionada a este servicio de cualquier Tarjetahabiente, Cuentahabiente y/o del Banco, **deberá notificar a El Banco de forma inmediata, y tomar todas las medidas oportunas necesarias a su alcance**, incluyendo sin ser limitante, implementar medidas de seguridad para ayudar a prevenir pérdidas financieras y cumplir con los requerimientos obligatorios de leyes, decretos, reglamentaciones, regulaciones, acuerdos y cualesquiera otras normativas aplicables a la confidencialidad y protección de datos, así como con las medidas y los lineamientos de seguridad de la información y seguridad del uso del servicio que hayan establecido El Banco y las Marcas. Es El Banco quien determinará si se ha comprometido o no la seguridad de la información antes referida, y podrá realizar, sin necesidad de autorización alguna y con cargo al Afiliado, una investigación para determinar la información potencialmente comprometida, lo cual podrá realizar por sí mismo o a través de cualquier tercero que designe para ello y para la cual podrá solicitar al Afiliado suministrar toda la información necesaria.

19. Monitoreo y Alertas: Todas las transacciones realizadas por el Afiliado podrán ser monitoreadas electrónica o manualmente por El Banco o por algún proveedor externo o tercero que El Banco disponga para este fin.

El Afiliado entiende y acepta que si El Banco identifica **señales de alerta** relacionadas con: (i) El comportamiento o gestión indebida del Afiliado; (ii) incumplimiento de puntos de compromiso u obligaciones del Afiliado; (iii) la vulnerabilidad de su seguridad y/o (iv) su exposición a situaciones de fraude, El Banco podrá ejercer la debida diligencia del y con el Afiliado, a través de su representante autorizado y/o propietario/accionista, según corresponda, para determinar las causas y medidas correctivas para prevenir que se repitan estas situaciones, con las que deberá cumplir el Afiliado, el cual deberá implementarlas en un **plazo no mayor a 30 días calendario**, desde que les sean notificadas estas medidas, sin perjuicio de las sanciones y denuncias aplicables.

20. Lineamientos de Seguridad: El Afiliado acepta los lineamientos de seguridad de la información que ha establecido El Banco, y que se encuentran **disponibles y actualizados en el sitio www.bgeneral.com, así como todos los lineamientos de seguridad** que establezcan las Marcas y/o los otros Sistemas de Pago, los



cuales se encuentran disponibles en el sitio web de cada una de ellas. El Afiliado entiende y acepta que dichos lineamientos podrán variar, de forma parcial o total, cuando El Banco, las Marcas y/o los otros Sistemas de Pago, según corresponda, lo estimen conveniente, para lo cual no se necesitará ni comunicación a, ni aprobación previa del Afiliado, y bastará para ello una comunicación posterior con los cambios correspondientes.

21. Certificación de Cumplimiento y Consecuencias de Incumplimiento: El Banco podrá, en cualquier tiempo, solicitar una certificación al Afiliado de que el mismo se encuentra en estricto cumplimiento con los lineamientos de seguridad exigidos por El Banco, y el Afiliado deberá cooperar completamente con este proceso, pudiendo El Banco requerir acceso a las instalaciones y/o sistemas del Afiliado y a todos los registros pertinentes. Si se determina que el Afiliado ha sido deficiente o negligente en la evaluación de dicha certificación de cumplimiento o ha fallado en corregir vulnerabilidades de seguridad identificadas, el Afiliado podría quedar sujeto a multas, restricciones y/o prohibición de participar en los programas bajo las Marcas de los Sistemas de Pago, sin perjuicio de la suspensión y/o cancelación del servicio.

22. Suspensión del Servicio. El Afiliado entiende y acepta que El Banco podrá, bloquear o suspender el uso del Medio de Pago y/o cancelar el servicio, ya sea de forma temporal o de forma definitiva, en caso de que se presenten alertas de fraude, vulnerabilidades o violación a la seguridad, o cuando a juicio del Banco, se pueda afectar al Afiliado, al Tarjetahabiente, Cuentahabiente y/o al Banco, o cuando así sea requerido por las Marcas o los Sistemas de Pago que se procesan por medio de ese Medio de Pago. En este sentido, el Afiliado entiende y acepta que toda y cualquier responsabilidad o reclamación ocasionada por hechos derivados de tal bloqueo, suspensión o cancelación, por las razones antes indicadas, deben ser asumidas por El Cliente y no por El Banco.

23. Equipo.

Propiedad del equipo. El Afiliado entiende y acepta que El Banco es el propietario y/o mantiene el licenciamiento de los Medios de Pagos (tales como terminales POS, MPOS, y software recurrente) que pone a disposición del Afiliado, así como de todas sus herramientas, manuales, fichas técnicas, funcionalidades, materiales, componentes y accesorios que a ellos se incorpore. El Banco proporcionará al Afiliado las terminales contratadas y requeridas por el Afiliado.

Formas de Uso del Equipo. El Afiliado podrá recibir y aceptar transacciones a través de los Medios de Pago y aceptará los Sistemas de Pago, que podrán incluir tecnología *Contactless*, Chip y/o Código QR, permitiendo así comprar y/o adquirir bienes y servicios mediante un toque o la aproximación a una distancia mínima de La Tarjeta, teclado abierto, RPS y/o del dispositivo a la terminal de pago o al punto de venta, o cualquier otra tecnología que sea habilitada de tiempo en tiempo por El Banco o las Marcas. **El Afiliado no podrá usar dichas terminales en un local distinto al autorizado ni utilizarlo para otro tipo de actividades que no hayan sido previamente autorizadas por El Banco.**

Devolución de Terminales. En caso de terminación del contrato de afiliación por cualquier causa, el Afiliado deberá devolver la(s) terminal(es), cargador(es) y cualquier otro componente, en iguales condiciones en que



le fueron entregadas; es decir, en buen estado y en funcionamiento, salvo el desgaste natural por su uso en el tiempo, incluyendo a su vez la correcta desinstalación del software recurrente y cualquier Medio de Pago habilitado.

Reembolso en caso de daño, pérdida, robo o hurto. El Afiliado acepta que, en caso de daño, hurto, robo, pérdida del equipo o cualquiera de sus componentes, reembolsará de inmediato al Banco el costo de estos de acuerdo con su valor en el mercado, el cual se encuentra establecido en la Solicitud de Afiliación. Este reembolso se aplicará al momento de ocurrir cualquiera de los hechos antes mencionados, salvo que el daño sea causado por el deterioro normal producido por el transcurso del tiempo. **El Afiliado solicita y acepta al Banco que este cobro se efectúe de manera automática con cargo a la Cuenta del Afiliado.**

24. Guía de Uso Básico de los Sistemas de Pago. Las Guías de Uso Básico de los Sistemas de Pago podrán, a opción del Banco, ser entregadas al Afiliado al momento de la Afiliación o **publicadas en el sitio web del Banco www.bgeneral.com.** El Afiliado entiende y acepta que las mismas podrán ser actualizadas y modificadas de tiempo en tiempo por El Banco, de forma total o parcial, cuando este lo estime conveniente, según los desarrollos, especificaciones, funcionalidades, productos, servicios y/o componentes de los Medios de Pago, para lo cual no se necesitará aprobación previa del Afiliado y bastará para ello una comunicación o la publicación con los cambios o actualizaciones correspondientes.

25. Deber de Transmitir Obligaciones. **El Afiliado se compromete a informar, extender y transmitir a sus empleados, dependientes, operadores y cualquier tercero que actúe en su nombre y representación y que esté involucrado en el manejo y uso de los Medios de Pago,** el deber de cumplimiento con los lineamientos de seguridad, sus obligaciones de hacer y no hacer para el uso debido y custodia de los Medios de Pago según lo establecido en estas Condiciones de Afiliación a Medios de Pago. Por lo anterior, **el Afiliado será completamente responsable de los actos realizados por sus empleados, dependientes, colaboradores y/o cualquier tercero que, por razón de transacciones reportadas, hayan sido procesadas bajo el equipo entregado al Afiliado.**

26. Capacitación. El Banco estará en la disposición de brindar al Afiliado y a su personal, una capacitación cuando este así lo requiera, acerca del uso y forma de realizar las transacciones a través de los Medios de Pago, utilizando los Sistemas de Pago.

27. Publicidad. El Afiliado deberá anunciar al público en general, por cuenta propia y a su costo, mediante publicidad y demás material promocional proporcionado por El Banco, que se encuentra afiliado a los programas de los Sistemas de Pago, indicando la existencia, posibilidad de uso y localización de las Marcas de los Sistemas de Pago.

28. Custodia y Conservación de Contraseña. El Afiliado es responsable de **conservar y resguardar con debida diligencia y con carácter de información confidencial, la contraseña o credenciales que sean emitidas a su favor**, para ingresar a los Medios de Pago y aplicaciones relacionadas a este servicio, así como las credenciales que El Banco le otorgue para su operación. Por lo anterior, el Afiliado declara que libera



expresamente de cualquier tipo de responsabilidad al Banco, y a cualquier tercero, por las consecuencias que se deriven con motivo de la celebración, implementación y ejecución de este servicio, cuando El Afiliado haya incumplido, ya sea por acción u omisión, en custodiar y conservar su contraseña, credenciales o accesos, y declara y acepta que El Banco no tendrá ningún tipo de responsabilidad civil, comercial, penal, laboral, fiscal o de cualquier otra naturaleza, que surja o pudiera llegar a surgir con motivo del incumplimiento del Afiliado a cualesquiera obligaciones o medidas que debe adoptar por razón de la celebración, implementación y ejecución de estas Condiciones de Afiliación a Medios de Pago y mantendrá indemne al Banco en todo momento por tales hechos y renuncia a cualquier acción legal en contra del Banco por este motivo.

29. Exención de Responsabilidad. El Afiliado declara que le ha sido explicado, entiende y acepta que bajo los términos de las presentes Condiciones de Afiliación a Medios de Pago ninguno de los Sistemas de Pago, las Marcas, ni El Banco serán responsables por:

- a) Cualquier suspensión, interrupción, desconexión y/o no funcionamiento en el servicio por razón de faltas o fallas internas no atribuibles a El Banco, falla en el equipo u otra causa fuera del control razonable de El Banco o de fallas en los controles por razón de fallas en el fluido eléctrico, líneas telefónicas, internet, por razón de desastres naturales, fuego, huelgas legalmente declaradas o no, guerra, paros, conmoción civil, saqueos, pandemias.
- b) El uso indebido de los Medios y/o Sistemas de Pago o sus facilidades, por parte de terceras personas o usuarios autorizados o no autorizados por el Afiliado, incluyendo personal a su cargo.
- c) Faltas, fallas o errores en el servicio que no sean atribuibles a El Banco y/o de los Sistemas de Pago.
- d) Faltas, fallas o errores internos en los controles propios del Afiliado o del personal a su cargo.
- e) Daños generados u ocurridos o desperfectos que mantengan los equipos del Afiliado para la ejecución de este servicio, tales como *smartphones*, tabletas y/o cualquier otro dispositivo electrónico que sirvan para el uso del servicio.

En virtud de lo anterior, el Afiliado **exime de manera expresa, total e irrevocable y libera al Banco, Las Marcas y a los Sistemas de Pago, de toda responsabilidad y de cualquier consecuencia que se produzcan de los anteriores supuestos**, aceptando los riesgos y las consecuencias que de ellos deriven y asume la responsabilidad que pueda deslindarse de los mismos.

30. Autorización de Compensación. El Afiliado declara y acepta que para este servicio se sujet a lo dispuesto en la cláusula 7 sobre Autorización de Débito y Compensación.

31. Suministro de información a las Autoridades. En adición a lo anterior, el Afiliado autoriza expresamente al Banco para que pueda enviar, cuando así le sea requerido, reportes mensuales de ventas al Ministerio de Economía y Finanzas de la República de Panamá (MEF o DGI), o a cualquier autoridad competente o



regulatoria, a fin de cumplir con las leyes, decretos, reglamentaciones, regulaciones, acuerdos y cualesquiera otras normativas que le sean aplicables.

32. Duración. El término de duración de la presente Afiliación es de 1 año, contado a partir de su firma, prorrogable automáticamente por períodos sucesivos de 1 año cada uno, salvo que cualquiera de las partes le comunique a la otra, antes del vencimiento del plazo original o de una de sus prórrogas (según se trate), su intención de que no se produzca la prórroga correspondiente, al menos con **15 días calendario** de anticipación. No obstante, el Afiliado entiende y acepta que El Banco podrá dar por terminado y cancelado el mismo en cualquier momento sin necesidad de causa justificada para ello, y sin necesidad de dar aviso previo o posterior.

En el evento de terminación del contrato, el Afiliado se obliga a devolver al Banco, en un término no mayor a **5 días calendario**, todos los equipos/terminales POS y/o MPOS, así como las herramientas, manuales, fichas técnicas, funcionalidades, materiales, componentes y accesorios que a ellos se incorpore, los Comprobantes de Venta o de Transacción, y cualquier otro material relacionado con la misma, e inmediatamente removerá de su establecimiento todo el material publicitario.

El Afiliado entiende, acepta y se obliga a pagarle al Banco y/o a los Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes, según corresponda, las sumas adeudadas en concepto de cargos, comisiones, contracargos, reclamos y cualquier otra obligación de pago pendiente que mantenga o llegue a mantener a favor del Banco y/o sus clientes por razón del presente servicio, y dichas obligaciones se mantendrán vigentes y en pleno vigor aun cuando se haya dado por terminado el presente Contrato.

33. Causales de Terminación Anticipada. Sin perjuicio de las causales especiales mencionadas en estas Condiciones de Afiliación a Medios de Pago o las que se establecen en las Condiciones Generales del Contrato, El Banco podrá dar por terminado el presente servicio en forma anticipada, en cualquier momento y sin responsabilidad alguna de su parte, bajo cualesquiera de las siguientes causales:

- a) El incumplimiento o deficiencia en el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Afiliado, si las mismas no son subsanadas o corregidas en el término de 30 días contado a partir del momento en que El Banco notifique al Afiliado la obligación de subsanar el incumplimiento.
- b) Si el Afiliado incumpliere con la ley, decretos, reglamentaciones la regulación o normativa aplicable, al igual que si incumple con el pago puntual de sus impuestos y/u obligaciones laborables.
- c) Si el Afiliado cambia el giro ordinario de su negocio o de las actividades económicas declaradas al Banco y que constituyen su perfil transaccional, sin previa autorización por escrito de El Banco, sin perjuicio de las responsabilidades en que pueda incurrir el Afiliado, por los usos irregulares o ilícitos que les haya dado a los servicios contratados mediante las presentes Condiciones de Afiliación a Medios de Pago.
- d) Si el Afiliado de manera directa o indirecta causa daño y/o perjuicio, de cualquier forma, ya sea mediante acción u omisión, hacia los intereses, la reputación y/o el buen nombre del Banco, sus subsidiarias y/o las Marcas.



- e) Si el Afiliado es secuestrado, embargado, declarado en quiebra, liquidación, reorganización, insolvencia, en concurso de acreedores, cesación de pagos y/o fraude de acreedores, ya sea de manera voluntaria o por proceso interpuesto por tercero.
- f) Si el Afiliado incumpliere con cualquier otra obligación adquirida con El Banco, sus subsidiarias (incluyendo, pero sin ser limitante, cualquier arreglo de pago convenido) y/o incumpliere con sus obligaciones de pago con otras entidades financieras.
- g) Si el Afiliado se viera involucrado, investigado o declarado culpable en algún hecho, o circunstancias relacionadas con cualquier delito penal, sin ser limitante delitos de corrupción, evasión de impuestos, blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, actividades ilícitas o eventos que contravengan las leyes vigentes en la República de Panamá, o bajo cualquier ley y jurisdicción distinta a la panameña.
- h) Si el Afiliado es incluido en las listas nacionales o internacionales, sin limitarse a las denominadas “Lista de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas” (SDN), Lista Clinton o SDNT, elaboradas por el Departamento de Tesoro de los Estados Unidos a través de la Oficina de Control de Activos en el Extranjero (OFAC), Lista de la ONU o de alguna otra de igual o similar naturaleza, ya sea de carácter nacional o internacional y será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte le ocasione al Banco, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asista.
- i) Si El Banco tiene conocimiento de que el Afiliado ha presentado documentos o información falsa o irregular para la afiliación a este servicio o en otra obligación con El Banco y/o sus subsidiarias o cualquier otra entidad financiera distinta a El Banco.
- j) Si el Afiliado mantiene otras obligaciones morosas con El Banco.
- k) Por la muerte del Afiliado, en caso de persona natural, o por la suspensión o disolución, en caso de persona jurídica.
- l) La suspensión de la ejecución del objeto de la contratación por un periodo superior a **30 días calendario**, por motivo no imputable a El Banco.
- m) La inactividad de ventas por **90 días calendario** consecutivos, la concurrencia de transacciones aceptadas por el Afiliado y comprobadas como fraudulentas, el incumplimiento con los parámetros de seguridad establecidos por las Marcas de los Sistemas de Pago, el procesador y/o El Banco, según aplique.
- n) La deficiencia o negligencia del Afiliado en mantener resguardada y protegida toda la información determinada como confidencial bajo el presente servicio, ya sea que haya resultado o no en una exposición, pérdida y/o acceso no autorizado a dicha información.
- o) El cierre provisional del establecimiento comercial del Afiliado, por un período mayor a **5 días hábiles**.



- p) La realización y/o sospecha de realización por parte del Afiliado de actividades comerciales, tales como comercialización de armas, explosivos y otros materiales, casinos, juegos de azar y suerte, y organización de sistemas de apuestas y otros establecimientos físicos o telemáticos que desarrollan estos negocios, a través de internet, método de recolección para ahorrar dinero, persona natural que se dedique a prestar dinero, negocio de compra y/o venta de criptomonedas o criptoactivos, casas de cambio, casas de envío y recibo de remesas, casas de empeño, casas de ocasión, comerciantes de metales preciosos o comerciantes de piedras preciosas, bancos, bancos pantalla, bancos de ultramar, casas de valores, partidos políticos (otras actividades de organizaciones políticas), cuentas únicas de campañas políticas, empresas Fintech, compra y/o venta de cannabis medicinal, cuentas anónimas o cifradas y cualesquiera otras de índole similar.
- q) El registro del Afiliado en el MATCH de las Marcas (*Member Alert to Control High-Risk*).
- r) El cobro de recargos adicionales en concepto de comisión por parte del Afiliado por las transacciones realizadas utilizando los Sistemas Pago y/o la exigencia de un mínimo de compra o transacción para que el cliente del Afiliado pueda pagar haciendo uso de cualquiera de los Sistemas de Pago, sin perjuicio de ser sujeto a sanciones por parte de la autoridad competente.
- s) Por el incumplimiento por parte del Afiliado de las políticas internas, lineamientos de seguridad y/o por cualquier causa que, a juicio del Banco, haga necesaria la cancelación del servicio.

La terminación anticipada del presente Contrato no exime al Afiliado de su obligación de responder y cubrir cualquier responsabilidad, cargo irregular y/o reclamo que mantenga pendiente con El Banco, generado desde la fecha en que se da la terminación del contrato hasta por un plazo de **6 meses**, contados a partir de dicha fecha, asimismo el Afiliado deberá asumir toda suma producto de fraude y/o de cualquier tipo de manejo ilícito o irregular originado por las conductas antes descritas.

34. Auditoría del Banco. El Afiliado declara, entiende y acepta que El Banco podrá, ya sea por sí mismo o mediante un tercero autorizado, efectuar visitas periódicas a su(s) establecimiento(s) comercial(es), con el propósito de verificar el cumplimiento de las medidas y controles de seguridad y la correcta operación, manejo y uso de los equipos del Banco, así como para verificar el cumplimiento de las normas de PCI y de seguridad de la información aplicables a los Medios de Pagos y el manejo adecuado de la información de los Tarjetahabientes y/o Cuentahabiente con relación a las transacciones realizadas.

Asimismo, El Banco podrá requerir al Afiliado la sustentación escrita de que cumple con las disposiciones de las leyes, decretos, reglamentaciones, regulaciones, acuerdos y cualesquiera otras normativas aplicables en cuanto a las medidas de Seguridad de la Información requeridas para la prestación de los productos y/o servicios contratados.

35. Confidencialidad. El Afiliado se obliga a mantener estrictas medidas de seguridad y no podrá revelar ni proporcionar información, acerca de los datos relacionados a las transacciones y a la información de los Tarjetahabientes y/o Cuentahabientes por el hecho de haber utilizado el Medio de Pago para efectuar una



transacción. El Afiliado garantiza al Banco que mantiene dicha información en estricta y exclusiva reserva y aplicará su política de seguridad de datos y prevención de fraudes, conforme a las recomendaciones y exigencias que imponga El Banco y las Marcas de los Sistemas de Pago, para el manejo y conservación de la información confidencial.

36. Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Se entenderá por Fuerza Mayor o Caso Fortuito todo acontecimiento originado, de conformidad con lo establecido en el Código Civil panameño.

Cuando el Afiliado invocare Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito estará obligado a:

- a) Notificar inmediatamente al Banco.
- b) Realizar todo esfuerzo para remediar o subsanar el incumplimiento.
- c) Cumplir con la totalidad de sus obligaciones, tan pronto como desaparezcan las causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito, quedando liberado de sus obligaciones contractuales hasta el momento de la desaparición de las causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito que amparaban el incumplimiento.

Acuerdan las partes que la incapacidad temporal o permanente de una de las partes para ejecutar cualquier obligación o desempeñar cualquier deber impuesto por el presente contrato por virtud de la materialización de una causa de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito no afectará el pago de sumas vencidas y debidas por una parte a la otra.

Es entendido entre las partes que cuando por virtud de la materialización de una causa de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito se imposibilite la continuación de la ejecución del objeto de la contratación, El Banco podrá dar por terminado en forma anticipada el presente contrato, sin necesidad de resolución judicial o arbitral previa, ni con responsabilidad alguna para con el Afiliado.

Las partes acuerdan que ninguna de ellas será considerada en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en la medida en que su ejecución fuere obstaculizada o impedida por razones de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito.

37. Modificaciones a Términos y Condiciones. El Afiliado entiende y acepta que El Banco podrá modificar las Condiciones de Afiliación a Medios de Pago, de tiempo en tiempo, siempre y cuando cumpla con la notificación cuando esto sea necesario, y los términos de notificación previa al Afiliado, según establecidos por la ley y la regulación bancaria a la fecha efectiva de la modificación de que se trate, pudiendo variar los montos, porcentajes, retenciones, o tasas fijadas para las comisiones o los cargos, o bien para establecer nuevos cargos que surjan del presente servicio. Si el Afiliado no estuviere de acuerdo con los cambios propuestos, podrá cancelar y dar por terminado estas Condiciones de Afiliación a Medios de Pago en el término de **30 días calendario** siguientes a dicha modificación y deberá cancelar cualquier saldo pendiente de manera inmediata.

G. AFILIACIÓN AL SERVICIO DE COMERCIO ELECTRÓNICO BG



1. Definiciones. Para los efectos de este Contrato, los términos que se detallan a continuación tendrán los significados que aquí se le asignan, y corresponderán de igual manera a las formas en singular y plural de acuerdo con el contexto en que se presenten:

- a) **API:** Es una interfaz de programación de aplicaciones, utilizada mediante un software para comunicarse e interactuar con otro software, creando un interfaz o puente.
- b) **Autorización:** Es el proceso por el cual El Banco obtiene la aprobación o rechazo del Cargo a la Tarjeta por parte del Emisor de la Tarjeta. Para estos efectos, una aprobación indica que El Tarjetahabiente tiene disponibilidad de fondos en su Tarjeta y un rechazo indica que El Tarjetahabiente no tiene suficientes fondos disponibles en su Tarjeta, entre otros.
- c) **BG:** Significa Banco General, S.A.
- d) **Cargo:** Es la evidencia de la obligación de un Tarjetahabiente que emana de una transacción con El Afiliado, la cual es presentada por El Afiliado a El Banco para que se realice el procesamiento del pago, siendo el monto acreditado a El Afiliado, debitado y anotado a la cuenta de El Tarjetahabiente.
- e) **Comisión:** Tasa de descuento sobre el total facturado a través de las tarjetas con marca Visa y MasterCard.
- f) **Contracargos:** Es una transacción generada por un reclamo del Tarjetahabiente al Emisor de la Tarjeta al no estar de acuerdo con la transacción realizada o cuando El Afiliado reconoce que se ha producido un error en la transacción.
- g) **Comercio Electrónico:** Se refiere a la compraventa de bienes y/o servicios realizada a través de cualquier aplicación informática, existente o que pueda existir a futuro, de El Afiliado, donde no se requiera exhibir físicamente la tarjeta al comercio, ni firmar ningún comprobante físico por la transacción realizada.
- h) **Comercio Electrónico BG:** Se refiere a la compraventa de bienes y/o servicios realizada dentro de la Pasarela de Pagos que ofrece BG a El Afiliado y sus clientes.
- i) **El Afiliado:** Es la persona natural o jurídica que suscribe con El Banco el Contrato de Afiliación de Comercio Electrónico BG, lo que la faculta realizar transacciones de Comercio Electrónico mediante el uso de la Pasarela De Pagos.
- j) **El Banco:** Es Banco General, S.A.
- k) **Emisor de la Tarjeta:** Es la entidad bancaria, institución financiera o comercio que emite una Tarjeta válida y aceptada como mecanismo de pago válido.



- l) **HPP:** Página de pago ubicada fuera de la página web del comercio que permite el procesamiento de las transacciones de Comercio Electrónico.
- m) **Link de Pago:** Enlace de cobro generado desde un sitio fuera de la tienda de El Cliente para ser enviado al Tarjetahabiente a través de cualquier medio electrónico.
- n) **Manual de Usuario:** Es un documento y/o publicación que contiene el conjunto de instrucciones para acceder e integrar la Pasarela de Pagos a los sistemas de El Afiliado y, además expone las funcionalidades y el uso correcto de la Pasarela de Pagos.
- o) **Métodos de Acceso a la Pasarela de Pagos:** Son las formas que El Afiliado puede acceder al servicio de Comercio Electrónico BG utilizando la Pasarela de Pagos, previa aprobación de El Banco.
- p) **Pasarela de Pagos:** Es la herramienta tecnológica distribuida y habilitada por El Banco a El Afiliado para la realización de transacciones de Comercio Electrónico utilizando Tarjetas.
- q) **PCI/DSS:** Es el estándar de seguridad de datos para la industria de tarjetas de pagos desarrollado para mejorar la seguridad de información con respecto a la identificación y datos de los Tarjetahabientes.
- r) **Tarjeta:** Se refiere a las tarjetas de débito, de crédito, tarjetas prepagadas, tarjetas de regalo o cualquier plástico de cualquier denominación, reconocida y aceptada por El Banco, la cual es emitida a título personal o al portador, y que le permite al Tarjetahabiente realizar transacciones electrónicas con El Afiliado.
- s) **Tarjetahabiente:** Es la persona titular o adicional en cuyo favor se emite una Tarjeta para su uso. De igual manera será aquella persona que mantenga físicamente el plástico o mantenga en su posesión los datos de la Tarjeta.
- t) **Transacciones Tarjeta No Presente (CNP):** Una acción o transacción realizada por el Tarjetahabiente que se lleva a cabo sin la presencia física de donde la Tarjeta utilizando la Tarjeta., el Tarjetahabiente y/o El Afiliado no están presentes durante el momento de la transacción.
- u) **Transacciones Recurrentes:** Transacciones realizadas dentro de la Pasarela de Pagos con cierta frecuencia así programada por El Afiliado con previa autorización del tarjetahabiente.

2. Objeto. El presente Contrato establece los términos y condiciones que regulan el servicio de Comercio Electrónico BG, el cual se desarrolla a través de la Pasarela de Pagos distribuida y habilitada por El Banco que le permite a El Afiliado procesar los pagos realizados por los Tarjetahabientes para la compra de productos y/o servicios ofrecidos desde sus tiendas virtuales, sitios web, redes sociales, mensajería instantánea o por medio de cualquier otra aplicación informática existente o que pueda existir en el futuro.



3. Descripción del Servicio. Comercio Electrónico BG es un servicio ofrecido por El Banco en donde éste pone a disposición de El Afiliado, una Pasarela de Pagos que facilita el procesamiento del pago de las transacciones efectuadas por los Tarjetahabientes, al realizar la compra de bienes y/o servicios desde los canales electrónicos o digitales que El Banco soporte. El Servicio podrá darse dentro o fuera del sitio web de El Afiliado.

El procesamiento de pago implica la captura y transmisión a través de una Pasarela de Pagos con la información proporcionada por el Tarjetahabiente para la utilización de los servicios de Comercio Electrónico BG, que permite enviar dicha información dentro de la Pasarela de Pagos de forma protegida o cifrada según los protocolos de seguridad exigidos por las marcas Visa y MasterCard y que facilita la adquisición de los productos y/o servicios ofrecidos por El Afiliado a través de sus canales electrónicos o digitales.

El Afiliado se obliga a utilizar la implementación de la Pasarela de Pagos distribuida, aprobada y habilitada por El Banco, única y exclusivamente para el registro de las transacciones efectuadas por los Tarjetahabientes para la compra de bienes y/o servicios de conformidad con las instrucciones de uso del servicio de Comercio Electrónico BG y que hayan sido previamente aprobadas por El Banco.

a) Formas de Acceso al Servicio.

Para acceder al servicio a que se refiere este Contrato, El Afiliado deberá aceptar los presentes términos y condiciones del servicio. Requerirá completar el registro con la información y documentación requerida por El Banco. Una vez recibida dicha información, El Banco aprobará o no la activación del servicio. En el evento que El Afiliado cumpla con las condiciones técnicas y de seguridad requeridas para el uso de Pasarela de Pagos, El Banco determinará las funcionalidades que habilitará a El Afiliado de acuerdo con los parámetros y criterios.

El Banco, a su sola elección, pondrá a disposición de El Afiliado, diferentes formas para acceder y utilizar el servicio de Comercio Electrónico BG.

El servicio podrá ser accedido de diferentes canales tales como:

- i. Terminal Virtual.
- ii. Página de Pago Seguro o *Secure Acceptance*.
- iii. Formulario Seguro o *Flex Micro Form*.
- iv. Acceso por Medio de Enlace(s) de Pago(s) o *Invoicing*.
- v. Acceso por REST API.
- vi. Cualquier otra forma o canal para acceder que El Banco habilite en el futuro para este servicio.



Una vez completado el registro, El Banco recibirá la solicitud de afiliación y se pondrá en contacto con El Afiliado. De ser aprobado, El Banco le entregará las credenciales a El Afiliado, necesarias para acceder al servicio cuyas funcionalidades y requerimientos técnicos y de autenticación que se encuentran detalladas en la Manual de Usuario de la Pasarela de Pagos.

El Banco se reserva el derecho de adicionar, modificar o eliminar servicios, beneficios y funcionalidades ofrecidas en el presente contrato, de tiempo en tiempo.

Dependiendo del tipo de servicio contratado El Afiliado es responsable por su cuenta y costos de realizar la integración aprobada, instalación correcta y programación del servicio en su página web o sistemas, siguiendo las instrucciones establecidas en el Manual de Usuario proporcionado por El Banco. el cual contiene la información relacionada al uso correcto de la Pasarela de Pagos. El Banco estará a disposición de El Afiliado, en caso de que requiera asistencia adicional durante la integración e instalación para el acceso y uso de la herramienta.

b) Roles dentro de la Pasarela de Pagos.

Una vez afiliado el comercio, éste podrá asignar distintos roles a personas autorizadas de El Afiliado las cuales podrán administrar, gestionar y utilizar la Pasarela de Pagos, y las funcionalidades que se le hayan habilitado. En el caso que El Afiliado requiera crear nuevos usuarios o realizar cambio en los roles asignados, deberá solicitarlo a El Banco.

Los tipos de permisos variarán dependiendo del rol que le asigne El Afiliado entre los cuales están los siguientes:

- i. Administrador: El rol de Administrador será asignado a las personas naturales con las siguientes facultades dentro de la Pasarela de Pagos: consultar información, realizar transacciones, asignar, sustituir y/o remover roles y permisos a las personas autorizadas, generar sus credenciales y cualquier otro permiso que El Banco disponga.
- ii. Consulta: El rol de Consulta permitirá la realización de consultas dentro de la Pasarela de Pagos de tu comercio.
- iii. Cualquier otro rol que permita El Banco en un futuro.

El Banco se reserva el derecho, en cualquier momento durante la vigencia del presente contrato y sin el consentimiento de El Afiliado, de establecer límites a la cantidad de roles creados, de modificar las facultades por roles asignados en la plataforma, y de crear y utilizar métodos para autenticar la identidad de la persona natural que está accediendo y/o utilizando la Pasarela de Pagos.



El Afiliado y los autorizados por éste dentro de la Pasarela de Pagos serán responsables de la administración y manejo de las operaciones y/o transacciones realizadas y El Banco no estará obligado a verificar la identidad de las personas que los administradores autoricen para utilizar la Pasarela de Pagos.

El Banco brindará soporte y asistencia a El Afiliado, de manera que se pueda garantizar el debido funcionamiento de la Pasarela de Pagos; sin embargo, El Banco podrá solicitar nuevos desarrollos a El Afiliado con el fin de actualizar y optimizar la Pasarela de Pagos.

No obstante, lo anterior, El Afiliado estará obligado, a requerimiento de El Banco, a realizar las adecuaciones, actualizaciones y/o los desarrollos que le corresponden y que a juicio de El Banco sean necesarios para garantizar la continuidad del servicio, la debida operación y funcionamiento óptimo de la Pasarela de Pagos.

4. Cargos y Comisiones. El Afiliado acepta pagarle a El Banco de forma mensual, por la prestación de este servicio, una suma o comisión que estará detallada en la Solicitud de Afiliación al Servicio, por: (i) el servicio de procesamiento de transacciones realizadas por los Tarjetahabientes de Comercio Electrónico BG, y, (ii) cada transacción de venta de Comercio Electrónico y que sean procesadas dentro de la Pasarela de Pagos. El Afiliado entiende y acepta que El Banco podrá establecer cualquier otra comisión o cargo, de tiempo en tiempo y, en ese caso, le será comunicada a El Afiliado con 30 días de anticipación, en la forma establecida en este Contrato para los avisos y notificaciones.

5. Forma y Fecha de Pago del Servicio. El Banco acreditará en una cuenta de depósito de El Afiliado, designada por este, el monto total de las transacciones y El Banco descontará de dichas sumas, las comisiones, cargos, impuestos y gastos que sean aplicables.

Las sumas que El Banco deba pagarle a El Afiliado por razón del pago por las transacciones efectuadas por los Tarjetahabientes serán acreditadas dentro de los 2 días siguientes del cierre de ventas. El Afiliado acepta que el cierre de ventas se realizará de manera automática a las 8:00 pm de cada día, es decir, que toda transacción realizada luego de dicho periodo será considerada realizada al día siguiente. El Banco no permitirá la cesión, bajo ningún concepto, del pago por la ejecución de este servicio.

El Afiliado declara que autoriza expresamente a El Banco para que pueda debitar de cualquier cuenta de depósito en El Banco y cuyo titular sea El Afiliado, los pagos por los cargos, comisiones, contracargos, penalizaciones y gastos que se genere por ocasión del servicio aquí contratado.

El Afiliado acepta que El Banco podrá negarse a pagar el monto de cualquier comprobante o compra realizada en La Pasarela de Pagos, cuando considere que no reúne los requisitos previstos en este contrato ni las condiciones aquí pactadas y en el caso de que haya cancelado el monto de algún comprobante o compra antes de haberlo recibido y verificado o en cumplimiento de cualquier otra política o procedimiento de El Banco.



Asimismo, El Afiliado acepta que El Banco podrá suspender o cancelar temporalmente el procesamiento y/o pago de cualquier transacción que se realiza en virtud del presente servicio para investigar cualquier fraude, robo de credenciales, robo de identidad, actividad ilícita, ya sea que medie o no una orden de una autoridad competente y/o por cualquier situación que a juicio de El Banco pueda afectar la seguridad y el funcionamiento correcto del servicio.

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado en esta cláusula, El Afiliado tendrá un plazo máximo de 30 días, contados a partir de la fecha en que se origine la transacción, para reclamar a El Banco en caso de que no se le haya acreditado el pago de alguna compra, luego de dicho periodo El Afiliado no podrá realizar ningún reclamo a El Banco y libera a éste de cualquier responsabilidad al respecto. El motivo del reclamo no limita a El Banco a requerir de El Afiliado, respaldo, soporte, información, sobre las transacciones sometidas a Contracargos; de negarse El Afiliado, deberá asumir el importe del reclamo.

6. Obligaciones de El Afiliado. El Afiliado deberá cumplir todas y cada una de las obligaciones por él asumidas conforme al presente Contrato y las establecidas en los Términos y Condiciones del Servicio de Comercio Electrónico BG y, en particular, pero no limitado a las siguientes:

- a) Realizar la instalación, integración y mantenimiento a su integración con la Pasarela provista por El Banco de acuerdo con lo establecido en Manual de Usuario. El Afiliado podrá contratar los servicios de un Proveedor, asegurándose que este cumpla con los requisitos mínimos exigidos para este servicio.
- b) Realizar todas las adecuaciones tecnológicas que sean necesarias en su sitio web o en cualquier plataforma o aplicación tecnológica que El Afiliado utilice para la venta de sus productos y/o servicios, que permita la integración a la Pasarela de Pagos. Los gastos por la instalación, integración, adecuación y mantenimiento de la plataforma correrán por cuenta de El Afiliado.
- c) Contemplar en el desarrollo y/o programación de su(s) sistema(s), a ser integrados a la Pasarela de Pagos BG, el cumplimiento de las leyes y/o regulaciones tributarias que le sean aplicables relacionadas a su actividad comercial y a la venta de bienes y servicios.
- d) Proporcionar y mantener personal disponible de forma ininterrumpida para atender incidentes con el fin de solventar cualquier emergencia o temas críticos sobre el servicio.
- e) En caso de que aplique, garantizar a El Banco su cumplimiento con las normas PCI/DSS, de acuerdo con los lineamientos establecidos por El Banco y según su actividad comercial.
- f) Cumplir con los requerimientos mínimos de protección de datos y seguridad de la información durante el proceso de instalación y funcionamiento de la Pasarela de pagos, de acuerdo con lo establecido en la Manual de Usuario suministrados por El Banco y las disposiciones legales vigentes.
- g) Notificar a El Banco de cualquier falla o error técnico o de funcionamiento en relación de la Pasarela de



Pagos.

- h) Informar a El Banco los detalles de su actividad comercial y notificarlo en caso de hacer algún cambio en la misma.
- i) Atender y resolver toda queja o reclamo que provenga de los Tarjetahabientes, relacionadas con el producto y/o el servicio adquirido.
- j) El Afiliado, su personal y sus proveedores mantendrán la confidencialidad de la información que guarde relación con este contrato.
- k) Responsabilizarse por las acciones de su personal con relación a la utilización de la Pasarela de Pagos y sus funcionalidades y en general al servicio de Comercio Electrónico BG.
- l) El Afiliado no facilitará la afiliación ni prestará los accesos y credenciales, Manual de usuario, ni la Pasarela de Pagos distribuida por El Banco a terceras personas o comercios no afiliados, para que puedan efectuar ventas de sus bienes o servicios recibiendo como pago las Tarjetas.
- m) Emitir y entregar a los Tarjetahabientes por su cuenta un comprobante electrónico para respaldar cada transacción realizada por los Tarjetahabientes.
- n) Realizar las reversiones y/o devoluciones a los Tarjetahabientes, cuando considere que a su juicio se han efectuado errores en la transacción.
- o) Reembolsar las sumas a los Tarjetahabientes producto de alguna reversión y/o devolución por transacciones erróneas y/o consumos defectuosos.
- p) Entregar a El Banco, a su requerimiento y de manera inmediata, cualquier información y/o documentos relacionados al servicio.
- q) Relevar de responsabilidad a El Banco, a sus representantes, colaboradores, empleados, corresponsales, asesores, agentes, directores, subsidiarias, afiliadas de toda responsabilidad en lo concerniente a la validez, corrección y/o autenticidad de los documentos que reciban por razón del presente servicio y de los errores, omisiones, interrupciones o demoras de telecomunicación, atrasos de correo electrónico o problemas con la entrega de los documentos que tiene obligación entregar a El Banco.
- r) Proteger y mantener bajo su custodia los accesos y credenciales para la utilización del servicio, incluyendo los que generen las personas autorizadas por este y asume toda responsabilidad por reversiones o devoluciones o cualquier acción que se realicen a cuentas de los Tarjetahabientes sin la documentación y respaldo necesario de cada uno de ellos.



- s) Supervisar todas las transacciones y gestiones realizadas por su personal o autorizados a utilizar el servicio a través de la Pasarela de Pagos.
- t) El Afiliado no podrá por ningún motivo ni circunstancia procesar a través de la Pasarela de pagos de El Banco actividades que sean consideradas ilícitas, prohibidas o que vayan en contra de la moral y el orden público de la República de Panamá.
- u) Verificar que sus cobros o pagos cumplan con los requisitos legales y que no facilite actividades ilícitas o prohibidas.
- v) Cambiar o reemplazar las contraseñas de acceso a la Pasarela de Pagos ante la sospecha de alguna vulneración o acceso no permitido por terceros no autorizados y notificar inmediatamente a El Banco de tal situación.
- w) Indemnizar a El Banco por cualquier incumplimiento deliberado, doloso o culposo de las prohibiciones establecidas en este contrato; así como de cualquier acción dolosa realizada por el personal de su negocio, personas autorizadas o por cualquier tercero.

7. Prohibiciones a El Afiliado. Sin perjuicio de cualquier otra obligación de no estar contenida en el presente contrato o anexos, El Afiliado no podrá:

- a) Trasladar la comisión que le cobra el Banco Adquirente a él Tarjetahabiente ya sea de forma directa e indirecta.
- b) Establecer políticas de precio que, de alguna manera, discriminen el uso de las tarjetas o excluya otros medios de pago.
- c) Requerir un monto mínimo y/o imponer un monto máximo de compra.
- d) Realizar transacciones, en perjuicio de los tarjetahabientes simulando consumos efectuados a través de sus aplicaciones informáticas.
- e) Efectuar transacciones con conocimiento de que son fraudulentas.
- f) Hacer desembolsos de efectivo a los tarjetahabientes o simular compras o servicios no utilizados.
- g) Reembolsar en efectivo al tarjetahabiente cantidades dinero producto de una devolución de mercancía o reclamos.
- h) Fraccionar una venta en varias transacciones.



i) Realizar transacciones mediante Tarjetas emitidas a favor de los propietarios o ejecutivos del comercio de El Afiliado con el objeto de obtener un autofinanciamiento.

j) El Afiliado se compromete a no ofrecer productos y/o servicios que provengan de cualesquiera de las siguientes actividades: (1) Juegos de azar o apuestas de cualquier índole; (2) Venta de drogas y/o estupefacientes de cualquier naturaleza; (3) Productos o servicios que atenten contra la propiedad intelectual; (4) Compra y venta de divisas virtuales; (5) Extracción de oro y otros metales preciosos; (5) Cualquier venta o servicio que EL BANCO considere inaceptable o que atente contra el buen nombre de este, que comunique a El Afiliado; (6) Cualquier operación relacionada con criptomonedas y/o criptoactivos, sea de forma directa o indirectamente; (7) Cualesquiera otras que llegaren a estar limitadas o prohibidas por la ley.

8. Manejo de Controversias. El Afiliado reconoce que El Banco tiene el deber de cumplir con regulaciones, tanto de carácter nacional como internacional, y aquellas que son o que lleguen a ser aplicables en la República de Panamá, y en especial al servicio que se brinda mediante este Contrato, por lo que El Banco tiene el deber de cumplir con los procedimientos, y lineamientos establecidos también por las marcas internacionales bajo las cuales emite tarjetas. Por ello, y ante tales eventos, El Afiliado reconoce los tipos de reclamos y controversias que puedan presentar sus clientes y El Afiliado deberá presentar a El Banco, para poder así verificar su autenticidad.

El Afiliado declara que su actividad se realiza en cumplimiento de estándares de calidad y probidad para evitar que su operación pueda afectarse en actividades fraudulentas y garantiza a El Banco que se acoge a las recomendaciones y mejores prácticas del negocio y de las actividades por este medio ejecutadas, a fin de evitar pérdidas al tarjetahabiente, y evitar así afectar la imagen y reputación de El Banco que le ofrece el servicio y se obliga a no ofrecer en venta productos y servicios de mercancía falsificada, de baja calidad, y cumplir con la entrega de la mercancía y con los términos y condiciones contratados.

9. Confidencialidad. El Afiliado queda obligado personalmente y debe causar también que sus colaboradores, asesores, contratistas, proveedores, agentes, subcontratistas, si los hubiere, cumplan, con guardar estricta confidencialidad y se comprometen a no divulgar a persona alguna, durante la vigencia del presente Contrato, cualquier información, o inclusive parte de ella, que El Banco suministre o haya suministrado con relación a la existencia o al contenido del presente Contrato, y, particularmente, pero no limitado al, manual de usuario, procedimientos, flujos, *know how*, etc., cualquier información y/o documentación acerca del presente servicio y/o cualquier información personal o corporativa de El Banco. Los datos relacionados El Afiliado también se considerarán confidenciales. El Afiliado acepta que esta obligación subsistirá aún después de la terminación del presente Contrato.

El Afiliado garantiza que la información que ha suministrado a El Banco es veraz, confiable y/o verificable y se obliga a notificar de manera inmediata, cualquier actualización o cambio que sufra la información o documentación que haya entregado a El Banco.



10. Condiciones para el Almacenamiento de Información. Se prohíbe expresamente a El Afiliado y éste así se obliga a no almacenar información relacionada con los números de cuenta, nombres de los tarjetahabientes y cualquier tipo de identificación de carácter personal de los tarjetahabientes, que realicen transacciones por medio de la Pasarela de Pagos, salvo lo relacionado con los comprobantes de crédito o de sus transacciones, los cuales se deben conservar bajo los preceptos legales de confidencialidad. El Afiliado declara y se obliga para con El Banco a cumplir con los Estándares de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pagos (PCI-DSS- Payment Card Industry Data Security Standards). El Afiliado implementará en su sitio web y/o aplicaciones informáticas que utilice para ofrecer sus bienes o servicios, todas las medidas necesarias para cumplir con los estándares antes mencionados incluyendo sus actualizaciones, modificaciones o sustituciones, asimismo el cumplimiento de cualquier otro estándar que surja en el futuro.

En caso de ser necesario, El Afiliado proporcionará la documentación que evidencie el cumplimiento con los estándares PCI DSS o cualquier otro, a requerimiento de El Banco.

Para las funcionalidades de cobros recurrentes o para mantener una tarjeta en archivo o "Card on File", El Afiliado deberá utilizar el servicio de Tokenización proporcionado por El Banco el cual conlleva cargos adicionales los cuales serán comunicados a El Cliente según la forma establecida en este Contrato para los avisos y notificaciones.

11. Seguridad de la Información y Datos. El Afiliado estará obligado a incorporar, implementar, mantener y hacer cumplir las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas exigidos por El Banco para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos obtenidos y/o suministrados a El Afiliado en virtud de la prestación del presente servicio.

El Afiliado se obliga notificar a El Banco de forma inmediata, y tomar las medidas oportunas para ayudar a prevenir pérdidas financieras, si sospecha o mantiene al menos un mínimo de duda sobre la violación o amenaza, acceso no autorizado e inclusive la utilización de la información de cualquier Tarjetahabiente.

El Banco o cualquier tercero que este designe, determinará si se ha comprometido o no la seguridad de la información de las cuentas, y podrá realizar, sin autorización alguna una investigación para determinar la fuente potencialmente comprometida. En estos casos El Afiliado será responsable de pagar o asumir los gastos razonables incurridos en la investigación, o cualesquiera otros gastos asociados a ella.

El Banco o cualquier tercero que este designe para tales fines, determinará si se ha comprometido o no la seguridad de la información de las cuentas, y podrá realizar, sin autorización alguna, una investigación para determinar la fuente potencialmente comprometida. En estos casos El Afiliado será responsable de pagar o asumir los gastos razonables incurridos en la investigación, o cualesquiera otros gastos asociados a ella.

El Afiliado acepta que todas las transacciones realizadas por El Afiliado serán monitoreadas electrónicamente o manualmente por El Banco o cualquier tercero que este designe. El Banco también monitoreará el cumplimiento de El Afiliado de los lineamientos sobre seguridad de la información vigentes y cualquier otro que



El Banco establezca a futuro durante la prestación del presente servicio. El Afiliado le garantiza a El Banco, que todo comprobante de venta que le presente contendrá información fiel y verdadera.

El Banco podrá, en cualquier tiempo, solicitar una certificación a El Afiliado de que el mismo se encuentra en estricto cumplimiento con los lineamientos de seguridad exigidos por El Banco y dicha certificación deberá ser emitida por un Proveedor con experiencia comprobada y reconocido por El Banco y El Afiliado deberá cooperar completamente con este proceso, pudiendo El Banco requerir acceso a las instalaciones, sus sistemas y a todos los registros pertinentes. **En el evento que El Banco determine que El Afiliado ha sido deficiente o negligente en el proceso de certificación o falla en corregir vulnerabilidades de seguridad identificadas, El Afiliado podría quedar sujeto a multas, restricciones o prohibición de participar en programas de cualquier Asociación de Tarjetas.** Si El Banco identifica señales de alerta relacionadas con el comportamiento de El Afiliado o si es expuesto a situaciones de fraude o puntos de compromiso, deberá ejercer la debida diligencia con El Afiliado, a través de su representante autorizado y/o propietario o accionista, según corresponda el caso. La debida diligencia acarrea para El Afiliado, adoptar en un plazo no mayor de 30 días calendarios, las medidas correctivas para prevenir que se repitan las mismas situaciones o similares y/o los mismos puntos de compromiso o fraude o similares. Lo anterior sin perjuicio de las sanciones y denuncias contra las personas responsables.

Si El Banco determina que El Afiliado ha sido deficiente o negligente en el proceso de certificación o falla en la corrección de vulnerabilidades de seguridad identificadas, El Afiliado podría quedar sujeto a la suspensión o la cancelación definitiva del servicio, según lo determine El Banco.

12. Publicidad. El Afiliado deberá anunciar, mediante publicidad de cualquier tipo, por cuenta propia y a su costo, la existencia y localización de las marcas de servicio y demás material promocional proporcionado por El Banco, anunciando al público en general, que se encuentran afiliados(s) a los programas de Tarjeta de Crédito y Débito y cualquier otro sistema de Tarjetas.

13. Duración. El término de duración del presente contrato es de 1 año, contado a partir de la fecha de la firma de la Solicitud de Activación del presente servicio, plazo que podrá ser prorrogado automáticamente por períodos sucesivos de 1 año cada uno, salvo que cualquiera de las partes le comunique a la otra, antes del vencimiento del plazo original o de sus prórrogas, según se trate, su intención de que no se produzca la prórroga correspondiente, al menos con 15 días calendarios de anticipación. No obstante, El Banco podrá dar por terminado este contrato y sus anexos en cualquier momento, sin necesidad de causa justificada cuando se evidencie uso indebido de los servicios en cualquier forma.

En el evento que se produzca la terminación del contrato, El Afiliado se obliga a suspender el uso de la Pasarela de pagos, de manera inmediata, así como cualquier otro módulo, componente y/o material relacionado con el servicio, e inmediatamente removerá de su sitio web, redes sociales y de cualquier aplicación de comercio electrónico, todo el material publicitario y se abstendrá de divulgar la terminación del contrato.



14. Responsabilidad. El Afiliado es responsable de conservar y resguardar con debida diligencia y con carácter de información confidencial, la contraseña o credenciales que sean emitidas a su favor, para ingresar a las aplicaciones, módulos y componentes del servicio de la Plataforma de Pagos y/o cualquier sistema en donde EL Banco ofrezca el servicio, así como las credenciales que El Banco le otorgue para su operación. Por lo anterior, El Afiliado declara que libera expresamente de toda y cualquier responsabilidad a El Banco, y también frente a cualquier tercero involucrado, por las consecuencias que se deriven de en su incumplimiento a estas obligaciones y, por tanto, se obliga a mantener indemne a El Banco en todo momento, por defectos, amenazas a la seguridad, fraudes u otra causa fuera del control razonable de El Banco, ataques cibernéticos, ni por el uso ilícito, indebido, negligente o inapropiado de los sistemas de Tarjetas y/o por faltas o fallas internas de los controles propios por parte de terceras personas y/o usuarios autorizados a su uso por lo que por parte de terceras personas o usuarios autorizados.

Queda entendido que El Banco, sus representantes, colaboradores, corresponsales o agentes no serán responsables por cualquier interrupción en el servicio otorgado, incluyendo la falta de disponibilidad temporal y/o problemas de conexión y funcionamiento del mismo, del uso ilícito, indebido, negligente o inapropiado o por razón de fallas en el fluido eléctrico o en las líneas telefónicas o en los sistemas, por razón de desastres naturales, fuego, huelgas legalmente declaradas o no, guerra, conmoción civil, saqueos, errores de terceros o de El Afiliado, defectos, amenazas a la seguridad, fraudes u otra causa fuera del control razonable de El Banco, ni por el uso indebido de los sistemas de Tarjetas por parte de terceras personas o usuarios autorizados. El Afiliado también releva de manera expresa a El Banco de toda responsabilidad y por las consecuencias que se deriven del uso indebido de la Pasarela de pagos, y de los Sistemas de Tarjeta de Crédito y/o de otros sistemas de tarjetas que se mantengan disponibles, por parte del personal a cargo de El Afiliado, sea de cualquier tipo, producto de faltas o fallas internas o de fallas en los controles propios de la empresa de El Afiliado y/o de su personal a cargo. El Banco no será responsable por daños generados u ocurridos o desperfectos que mantengan los sistemas y/o equipos de El Afiliado para la ejecución de este servicio, tales como, pero no limitado a, teléfonos inteligentes, tabletas o cualquier dispositivo móvil o electrónico utilizado para el uso del servicio contratado. Por lo anterior, El Afiliado será el único responsable por las consecuencias generadas por los hechos antes descritos.

15. Uso Indebido del Servicio: El Afiliado acepta que El Banco podrá bloquear y/o suspender sin previo aviso el uso de la Pasarela de pagos, ya sea de forma temporal o de forma definitiva, una o varias veces, en caso de que se presenten alertas de fraude o cuando a juicio de El Banco, se pueda afectar a El Afiliado, a los Tarjetahabientes, a algún tercero o si así es requerido por las marcas de las Tarjetas que se procesan por medio de la Pasarela de pagos. En este sentido, El Afiliado exonerá expresamente a El Banco de cualquier responsabilidad o reclamación ocasionada por hechos derivados de tal bloqueo o suspensión. El Afiliado reconoce y acepta que en estos casos se podrá proceder de la siguiente manera:

- Cancelación del Servicio:** El Afiliado podrá cancelar de forma voluntaria el acceso a su cuenta y el uso del servicio. La cancelación procederá si El Afiliado no tiene transacciones pendientes con El Banco. De sospechar



El Banco que El Afiliado está utilizando el servicio para llevar a cabo actividades ilícitas o prohibidas, El Banco podrá cancelar de forma definitiva y de inmediato el acceso a la cuenta y el uso del servicio a El Afiliado.

b) Suspensión del Servicio: El Banco podrá suspender el uso del servicio de la Pasarela de pagos a El Afiliado si ocurre alguno de los siguientes escenarios: (1) Se registren altos niveles de fraude, (2) El Afiliado no haya actualizado su información en un periodo superior a 12 meses desde la última actualización o cuando así se lo haya requerido El Banco, (3) El Afiliado use el servicio para la realización de actividades ilícitas o prohibidas. .

Una vez El Banco suspenda el servicio, se inhabilitarán las herramientas y/o componentes de este y se procederá a realizar una investigación, cuyo término máximo será de 120 días calendario. El Banco podrá decidir si levanta la suspensión o si le aplicará a El Afiliado una cancelación definitiva del servicio.

16. Causales de terminación anticipada. Sin perjuicio de las causales especiales establecidas en estas condiciones particulares y en las Condiciones Generales del Contrato, serán causales que facultan a El Banco para dar por terminado el presente contrato en forma anticipada, en cualquier momento y sin responsabilidad de su parte, las siguientes:

- a) Por incumplimiento en las obligaciones asumidas en este Contrato.
- b) Si El Afiliado infringe cualquiera regulación, norma y/o ley vigente aplicable en la República de Panamá.
- c) Si El Afiliado se dedica a actividades o a medios de ventas no descritos o no autorizados en el presente Contrato.
- d) Si de cualquier forma, sea mediante acción u omisión, El Afiliado perjudica los intereses, el prestigio o el buen nombre de El Banco.
- e) Si la ejecución del objeto de este Contrato se ve interrumpida por secuestro, embargo o intervención en contra de El Afiliado o se le siguiere juicio de insolvencia, reorganización, liquidación, concurso de acreedores, quiebra o suspensión de pagos, por cualquier causa de índole legal, como consecuencia de cualquier acción promovida en su contra.
- f) Si se promueve en contra de El Afiliado una ejecución individual o colectiva que afecte la ejecución del objeto de este Contrato o si el Afiliado se viera involucrado, investigado o declarado culpable en algún hecho, o circunstancias relacionadas con cualquier delito penal, sin ser limitante delitos de corrupción, evasión de impuestos, blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, actividades ilícitas o eventos que contravengan las leyes vigentes en la República de Panamá, o bajo cualquier ley y jurisdicción distinta a la panameña.
- g) En el supuesto de que la ejecución del objeto del Contrato resultara suspendida por un periodo superior a 30 días calendario, por motivo no imputable a El Banco.



- h) Por la deficiencia de El Afiliado en la ejecución del objeto del Contrato a criterio exclusivo de El Banco fundado en causas justificables.
- i) Si El Afiliado mantiene inactividad de venta por 90 días calendarios consecutivos; concurrencia de transacciones realizadas por El Afiliado y comprobadas como fraudulentas; incumplimiento con parámetros de seguridad establecidos por la Asociación de Tarjetas y el procesador.
- j) Si El Banco determina que El Afiliado ha sido deficiente o negligente en mantener la información confidencial de las cuentas, datos o que registre pérdida de la información.
- k) Por cierre provisional del establecimiento, y si su sitio web se encuentra fuera de servicio por un período mayor a 15 días hábiles.
- l) Si realiza actividad de bares, discotecas, juegos de azar, venta de armas, venta de cigarrillos y/o puros, casas de ocasión, casa de empeño, venta de drogas y sustancias ilícitas, monedas virtuales, productos falsificados y/o réplicas, minería, extracción de oro y metales preciosos, etc.
- m) En caso de que el comercio se encuentre registrado en el MATCH de las marcas (Member Alert to Control High-Risk).

Aún si este contrato expirase o fuere terminado de manera anticipada, tal hecho no exime a El Afiliado de su obligación de responder y cubrir cualquier responsabilidad o cargo irregular o reclamo de El Banco, generado desde la fecha en que se da la terminación hasta por un plazo de 6 meses, contados a partir de la fecha de la terminación y deberá asumir toda suma producto de fraude o manejo ilícito o irregular originados por este tipo de actividades.

17. Limitación de Responsabilidad. El Afiliado declara que exonera y libera a El Banco de toda responsabilidad civil, comercial, penal, laboral, fiscal o de cualquier naturaleza frente a terceros que pudiere surgir con motivo de la celebración, implementación y ejecución del presente contrato y/o la ejecución del objeto del Contrato, incluyendo más no limitándose a, reclamaciones por propiedad industrial y/o derecho de autor, fallas o errores técnicos, de software, técnicas, o de interconexión a la red, atrasos en el envío y/o recibo de correo electrónico que se pueda generar durante la presentación de este servicio o por cualquiera otra causa atribuibles a El Afiliado o a terceros con culpa de El Afiliado. En estos casos El Afiliado asumirá toda responsabilidad, de forma directa y exclusiva, y se obliga desde ya a mantener indemne a El Banco.

El Afiliado acepta que El Banco: (i) No es parte de los contratos , acuerdos o cualquier relación jurídica entre El Afiliado y los Tarjetahabientes; (ii) No participa de la cadena de producción, distribución, importación, exportación o comercialización de los bienes o servicios ofrecidos por El Afiliado; (iii) No es responsable por fraude o reclamos en virtud de la adquisición de bienes y/o servicios de los Tarjetahabientes, ni por virus o por las amenazas a la seguridad de sus aplicaciones informáticas.



Queda entendido que El Banco, sus representantes, colaboradores, corresponsales o agentes no serán responsables por cualquier interrupción en el servicio otorgado, incluyendo la conexión y funcionamiento del mismo, por razón de fallas en el fluido eléctrico o en las líneas telefónicas o en los sistemas, por razón de desastres naturales, fuego, huelgas legalmente declaradas o no, guerra, conmoción civil, saqueos, errores de terceros o de El Afiliado, defectos, amenazas a la seguridad, fraudes u otra causa fuera del control razonable de El Banco, ni por el uso indebido de los sistemas de Tarjetas por parte de tercera personas o usuarios autorizados. El Afiliado también releva de manera expresa a El Banco de toda responsabilidad y por las consecuencias que se deriven del uso indebido de la Pasarela de pagos, y de los Sistemas de Tarjeta de Crédito y/o de otros sistemas de tarjetas que se mantengan disponibles, por parte del personal a cargo de El Afiliado, sea de cualquier tipo, producto de faltas o fallas internas o de fallas en los controles propios de la empresa de El Afiliado y/o de su personal a cargo. El Banco no será responsable por daños generados u ocurridos o desperfectos que mantengan los sistemas y/o equipos de El Afiliado para la ejecución de este servicio, tales como, pero no limitado a, teléfonos inteligentes, tabletas o cualquier dispositivo móvil o electrónico utilizado para el uso del servicio contratado. Por lo anterior, El Afiliado será el único responsable por las consecuencias generadas por los hechos antes descritos.

18. Propiedad de la Pasarela de Pagos. El Afiliado acepta y reconoce que recibe la Pasarela de Pagos de Comercio Electrónico BG en calidad de uso, única y exclusivamente para el procesamiento de transacciones en ambiente de tarjeta ausente según los términos y condiciones descritos en el presente contrato.

El Banco manifiesta que tiene plenos derechos, facultades y plena capacidad jurídica y técnica para poder llevar a cabo el objeto del presente contrato y cuenta con todas las autorizaciones, permisos, licencias y certificaciones necesarias para llevar a cabo los servicios contratados bajo el presente contrato.

El Afiliado acepta y reconoce que la Pasarela de Pagos es suministrada por uno o varios proveedores de El Banco, por lo tanto, dichos proveedores son responsables por el correcto funcionamiento de la plataforma. Por tanto y sin perjuicio de la responsabilidad de El Banco como el prestador del servicio de Comercio Electrónico BG, El Afiliado conoce y acepta que El Banco depende totalmente de sus proveedores para poder prestar el servicio a El Afiliado y a los Tarjetahabientes.

19. Saldos compensatorios, impuestos y retenciones. El Banco queda expresamente facultado por El Afiliado para cargar, debitar, o compensar, cualquier suma que resulten en su contra, bajo cualquier concepto, sobre cualquier cuenta de depósito que mantenga El Afiliado, y así reconoce que en todo caso prevalecerá la información y registros que mantenga El Banco. En adición a lo anterior, El Afiliado autoriza expresamente a El Banco para que pueda enviar, cuando así le sea requerido, reportes mensuales de ventas al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) de la República de Panamá, o a cualquier autoridad competente o aplicable, a fin de cumplir con las regulaciones existentes en materia tributaria.

En consecuencia, El Afiliado autoriza expresamente a El Banco para que pueda realizar los descuentos que requiera por el importe de los servicios presentados y así efectuar todas aquellas deducciones y/o retenciones



que, en el presente o en el futuro, sean exigidas por ley, decreto y/o reglamentación, ya sea por las autoridades fiscales, bancarias o por cualquier otra institución y/o agencia dentro de la República de Panamá, en concepto de impuestos, gravámenes, tasas, comisiones y otros.

20. Auditoría de El Banco. El Afiliado declara y acepta que El Banco podrá, ya sea por sí mismo o mediante un tercero autorizado, inspeccionar periódicamente, ya sea de forma física, remota o automatizada, el funcionamiento del componente o canal denominado Pasarela de Pagos con la finalidad de que los sistemas tecnológicos utilizados por El Afiliado cumplan con los lineamientos de seguridad de la información, cuando lo estime conveniente o necesario, previa notificación a El Afiliado.

Para los efectos de la presente cláusula El Banco podrá solicitar cualquier documentación e información que estime necesaria para sustentar y acreditar el cumplimiento de las medidas y controles de seguridad, funcionamiento técnico, cumplimiento de las leyes, certificaciones, regulaciones y normativas vigentes con relación a la correcta operación y uso de la Pasarela de Pagos.

21. Cesión. El Afiliado no podrá ceder los derechos y obligaciones dianantes del presente contrato a terceras personas, sin el consentimiento expreso, previo y escrito de El Banco. El Banco podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere mediante el presente contrato sin necesidad de aviso previo a El Afiliado. En caso de que El Banco o El Afiliado se fusionen o se consolide con un tercero, este contrato se mantendrá vigente con el nuevo sucesor legal, quien asumirá automáticamente los derechos y obligaciones de este contrato, sin necesidad de firmar nuevamente el contrato, salvo que una de las partes de aviso la terminación contemplada en este contrato.

22. Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Las partes acuerdan que ninguna de ellas será considerada en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en la medida en que su ejecución fuere obstaculizada o impedida por razones de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito.

Se entenderá por Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito todo acontecimiento imprevisto o que previsto, no pudiere ser evitado, de conformidad a lo establecido en el Código Civil panameño.

Cualquiera de las partes, cuando invocaren Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito estarán obligados a:

- a) Notificar inmediatamente a la otra parte.
- b) Realizar todo esfuerzo para remediar el incumplimiento.
- c) Cumplir con la totalidad de sus obligaciones, tan pronto como desaparezcan las causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito, quedando la otra parte liberada de sus obligaciones contractuales hasta el momento de la desaparición de las causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito que amparaban el incumplimiento.



Acuerdan las partes que la incapacidad temporal o permanente de una de las partes para ejecutar cualquier obligación o desempeñar cualquier deber impuesto por el presente contrato por virtud de la materialización de una causa de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito no afectará el pago de sumas vencidas y debidas por una parte a la otra.

Es entendido entre las partes que cuando por virtud de la materialización de una causa de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito se imposibilite la continuación de la ejecución del objeto de la contratación, El Banco podrá dar por terminado en forma anticipada el presente contrato, sin necesidad de resolución judicial o arbitral previa, ni con responsabilidad alguna para con El Afiliado.

23. Territorio. Las partes entienden que para los efectos de este contrato y los servicios en él contemplados, el mismo sólo cubrirá a los comercios afiliados cuyo domicilio se encuentre en la República de Panamá.

24. Moneda. Para todos los efectos de este contrato, todos los pagos, cargos y recargos aquí contemplados, se entienden establecidos en dólares americanos, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América y de uso legal en la República de Panamá.

25. Modificaciones. Las partes podrán, modificar o complementar el presente contrato y cualquiera de sus anexos mediante acuerdo escrito por ambas partes. De igual forma El Afiliado entiende y acepta que El Banco podrá modificar y/o adicionar nuevos servicios, componentes o módulos bajo las provisiones definidas en este contrato, dando los avisos correspondientes, de conformidad con lo establecido en este Contrato sobre avisos y comunicaciones.

El Afiliado se obliga a cumplir con cualesquiera otras establecidas en los términos y condiciones de este servicio como sean modificados o ampliados de tiempo en tiempo, los cuales se encuentran disponibles en al sitio web www.bgeneral.com, y serán comunicados por El Banco de la forma establecida en la cláusula de Avisos y Notificaciones del presente Contrato y que El Cliente se obliga a revisar y a aceptar. El continuar con la utilización del servicio posterior a la entrada en vigor de dichos cambios se entenderá como una aceptación de El Cliente a los mismos. En caso de que El Cliente no esté de acuerdo, el mismo deberá cesar el uso del servicio una vez haya recibido la notificación de los cambios por parte de El Banco.

26. Anexos. Las partes declaran que los anexos de este contrato contienen las estipulaciones y condiciones especiales o particulares del objeto de la contratación y, que los mismos forman parte integral del presente contrato.

H. BANCA ELECTRÓNICA

1. El Servicio de Banca Electrónica. Este servicio comprende la prestación de servicios bancarios a través de medios o canales electrónicos a los clientes de El Banco, incluyendo, cualquier producto y/o servicio bancario ofrecido a través de banca por internet, banca móvil, banca por teléfono, terminales de puntos de venta (POS, MPOS), mensajería instantánea (chat), redes sociales, correo electrónico, monedero o pago móvil,



red ACH, redes especializadas, cajeros automáticos (ATM), tarjetas bancarias, ya sean de débito o crédito, físicas, electrónicas, magnéticas, digitales, virtuales, o de cualquier otro formato que represente o emule un sistema de pago emitido y aceptado por El Banco, medios de pago electrónico o cualquier otro medio o canal electrónico que El Banco habilite a futuro para el alcance de este Contrato, (en lo sucesivo El Sistema), al cual El Cliente ingresa utilizando un dispositivo tecnológico y por medio del cual podrá:

- a) Realizar consultas sobre sus productos y/o servicios que ofrezca El Banco, como: saldo(s) de su(s) cuenta(s) corriente(s), de ahorro(s) o de cualquier otro tipo de cuentas, préstamo(s), tarjeta(s) de crédito, línea(s) de crédito y carta(s) de crédito; reportes de transferencias locales e internacionales; préstamos, liquidación de operaciones de préstamos; comprobantes de pagos de préstamos; requisitos para la apertura de productos y/o servicios bancarios, incluyendo información sobre el monto de los pagos y abonos mensuales a realizar; PIN de las tarjetas de crédito y débito; horarios y ubicaciones de las distintas sucursales de El Banco, y demás información que El Banco incorpore de tiempo en tiempo.
- b) Recibir publicidad, anuncios y avisos relacionados a productos y servicios bancarios.
- c) Programar y realizar pagos mediante transferencia entre cuentas de El Cliente y a cuentas de terceros, incluyendo sin limitar, pagos a préstamos, cuentas de tarjetas de crédito y débito, prepagadas, otras facilidades crediticias que mantenga El Cliente con El Banco, instituciones de servicios públicos (agua, luz, teléfono y otros), y cualesquiera otras entidades que designe El Banco.
- d) Realizar recargas de telefonía, transporte, y cualesquiera otras que se encuentren disponibles en El Sistema a futuro.
- e) Realizar transacciones de ACH Débito y Crédito a cuentas en El Banco u otros bancos afiliados a la red de ACH.
- f) Solicitar y entregar información a El Banco para la contratación de productos y/o servicios de El Banco y/o sus Subsidiarias, y afiliadas, y actualizar cualquier información que El Banco requiera por parte de El Cliente a razón de dicha contratación.
- g) Solicitar que El Banco le envíe (por medios electrónicos aceptables por El Banco), extractos y/o estados de productos y servicios bancarios.
- h) Reportar a El Banco la pérdida de tarjetas de débito o de crédito emitidas por El Banco.
- i) Enviar mensajes a El Banco.

Los servicios descritos anteriormente podrán modificarse y/o adicionarse y estos nuevos servicios estarán disponibles, dependiendo del tipo de Cliente de que se trate, sea éste un Cliente Persona Natural o un Cliente Persona Jurídica (en adelante “Cliente(s) Jurídico(s)”) afiliado a El Sistema.



2. Servicios Adicionales. El Cliente y aquellas personas que hayan sido o que en el futuro sean debidamente autorizadas por El Cliente para manejar una o varias de sus cuentas, podrán utilizar El Sistema. Al hacer uso de El Sistema, El Cliente entiende y acepta que El Banco podrá, sin necesidad de aviso previo o posterior, tener acceso a información adicional a la detallada en la cláusula 1 anterior; que solicite, reporte o informe a El Banco, sobre asuntos no mencionados en dicha cláusula, y/o permitirle que realice actividades o pagos no indicados en el mencionado artículo. Estos servicios adicionales podrán contemplar, a opción de El Banco, uno o varios medios de acceder a El Sistema (por ejemplo: llamada telefónica y/o a través de Internet mediante el uso de dispositivos tecnológicos habilitados por El Banco para acceder al Servicio de Banca Electrónica).

3. Afiliación Automática a El Sistema. Declara El Cliente que conoce y acepta que con la firma del presente Contrato queda automáticamente afiliado al servicio de Banca Electrónica. En ese sentido, El Cliente conoce y acepta que todos los productos y/o servicios bancarios que contrate y/o mantenga con El Banco, serán incluidos a la Banca Electrónica de manera automática al momento de la suscripción del presente Contrato, siempre que dichos productos y/o servicios se encuentren disponibles a través del servicio de Banca Electrónica o Banca en Línea. En el evento de que El Cliente no desee afiliarse de manera automática al servicio de Banca Electrónica o desee excluir de la afiliación algún(os) producto(s) y/o servicio(s) específico(s), será su responsabilidad notificarlo por escrito a El Banco, y por lo tanto asume toda consecuencia en caso de no hacerlo.

4. Perfiles. Con la afiliación a El Sistema, El Banco le otorgará a El Cliente facultades que le permitirán consultar y realizar transacciones a través de un perfil. El Cliente Jurídico afiliado a El Sistema, acepta que, con la contratación del presente servicio, El Banco le asignará un perfil de Administrador a todos los firmantes de la cuenta de El Cliente Jurídico según los atributos de firma previamente autorizados. El perfil de Administrador le otorga facultades para consultar e intercambiar información, realizar transacciones, asignar, sustituir y/o remover facultades en otras personas que este autorice, y cualquier otra que de tiempo en tiempo le otorgue El Banco.

Si El Cliente Jurídico desea agregar y/o eliminar al Administrador(es) designado o asignar otros perfiles a otras personas autorizadas, deberá notificarlo a El Banco, con al menos 15 días calendario de anticipación.

El Cliente Jurídico se compromete a supervisar en todo momento el manejo de la cuenta por parte del(los) Administrador(es). El Cliente Jurídico entiende y acepta el alcance de las facultades que le otorga el perfil de Administrador, por lo que reconoce la responsabilidad de todos los actos y transacciones que lleve a cabo cualquier Administrador(es) dentro de El Sistema, y por lo tanto libera a El Banco de cualquier daño y perjuicio que pueda afectar a El Cliente Jurídico como consecuencia de las decisiones y actos que estos realicen dentro de El Sistema.

Para aquellos Clientes Jurídicos, cuyas empresas formen parte de un grupo, y, que a su vez se encuentren afiliadas a El Sistema, se les podrá asignar un número de grupo, en el cual se asociarán todas las cuentas que El Cliente Jurídico mantenga en El Banco.



5. Accesos a El Sistema. El Banco ofrece a El Cliente acceso a El Sistema a través de diferentes canales, tales como Banca por Internet, Conexión BG, Banca Móvil, y cualesquiera otros canales que El Banco habilite para El Cliente de tiempo en tiempo.

a) **Acceso a través de Internet.** Para que El Cliente pueda tener acceso a El Sistema a través de Internet, El Cliente debe elegir un Usuario y crear su contraseña (en lo sucesivo La Contraseña) que será inicialmente emitida y asignada por El Banco y que deberá ser cambiada por El Cliente la primera vez que acceda a El Sistema. En adelante, La Contraseña podrá ser modificada por El Cliente, cuando este lo solicite y sea permitido por El Banco a través de El Sistema. De igual manera el acceso a El Sistema requiere el uso de factores de autenticación para identificar de forma correcta a El Cliente, los cuales El Banco solicitará, conforme a sus parámetros de seguridad y cuando lo considere necesario, ya sea al momento de acceder o durante la sesión de El Cliente en El Sistema. El Banco seleccionará el método de autenticación que considere necesario aplicar, al momento de identificar a El Cliente para que este pueda realizar transacciones dentro de El Sistema.

El Cliente se obliga a mantener La Contraseña en estricta confidencialidad y a seguir las sugerencias e instrucciones de El Banco en cuanto al uso y manejo de La Contraseña y de El Sistema, a fin de evitar el uso indebido de los mismos. El Cliente acepta que es el único responsable por cualquier uso indebido que se le dé a La Contraseña. En caso de ser Cliente Jurídico, este entiende y acepta que sólo utilizará El Sistema a través del medio de acceso establecido en esta cláusula y lo hará por medio de la(s) persona(s) natural(es) autorizada(s) por este. Si son varias las personas naturales autorizadas, entonces cada una de ellas tendrá un número de cliente y una contraseña que se regirán por lo pactado en la cláusula de perfiles de esta sección y en esta cláusula, y actuarán según lo autorizado por el Cliente Jurídico (es decir, individualmente, conjuntamente, por clases, etc.), siempre que ello sea aceptado por El Banco.

El Cliente podrá acceder a los servicios de Banca Electrónica o Banca en Línea por medio del sitio www.bgeneral.com. Los Clientes Jurídicos además del acceso a los servicios a través de dicho sitio, podrán hacer uso de los servicios de Banca Electrónica adicionales accediendo al portal de Conexión BG dentro del Sistema.

b) **Acceso al Portal Conexión BG.** Conexión BG (Host to Host) permite realizar una conexión directa y segura entre sistema informático de El Cliente Jurídico y el sistema de Banca en Línea de El Banco mediante un enlace de comunicación por Internet conocido como API (interfaz) para efectuar operaciones relacionadas con los productos y/o servicios contratados, en donde El Banco realizará las validaciones correspondientes de acuerdo con las condiciones de firma existentes en las cuentas asociadas a la funcionalidad.

Dicha funcionalidad, se encuentra dentro de la Banca en Línea habilitada por El Banco para el(los) Cliente(s) Jurídico(s), cuya afiliación y/o activación le corresponderá a quien(es) mantengan el perfil de Administrador(es) en la(s) cuenta(s) de El Cliente Jurídico.

El Cliente Jurídico acepta y reconoce al utilizar Conexión BG tiene absoluto control del proceso ya que éste genera la información y la misma viaja sin intermediarios dentro del sistema, y que actualmente ofrece los



servicios de: realizar instrucciones de pago y/o cobro, solicitudes de estado de cuenta de forma electrónica, transferencias de archivos de pagos, envíos de dinero, obtener reportes, etc. El Cliente Jurídico acepta y reconoce que El Banco podrá adicionar servicios a la funcionalidad de tiempo en tiempo y, además podrá ofrecerlos mediante una aplicación informática en el futuro.

Para acceder al portal de Conexión BG, El Banco entregará las Claves Temporales de Acceso necesarias para que el Cliente Jurídico obtenga la documentación necesaria para la programación del servicio y realice las pruebas requeridas con el fin de integrar, configurar y probar la funcionalidad con su sistema informático. Una vez concluida la fase de pruebas El Cliente deberá notificarlo al Banco, y éste procederá a entregarle las Claves de Acceso de producción a la persona que mantenga el perfil de Administrador y que haya afiliado a Conexión BG al Cliente Jurídico.

El Cliente Jurídico acepta que El Banco podrá establecer, modificar y/o adicionar de tiempo en tiempo cargos, comisiones y otros costos por el uso de Conexión BG y El Cliente Jurídico autoriza a cargar los mismos a la cuenta afiliada.

Los Clientes Jurídicos tendrán acceso a Servicios adicionales de Banca Electrónica, los cuales se regirán por el presente contrato y además por los términos y condiciones especiales disponibles en el sitio web de El Banco en www.bggeneral.com.

c) Acceso al Sistema por Banca Móvil. Los Servicios de Banca Móvil descritos en la cláusula 1 de la presente sección, son ofrecidos por El Banco a través de la aplicación de Banca Móvil de El Banco. Para que El Cliente pueda tener acceso a El Sistema a través de Banca Móvil, requiere disponer de un teléfono móvil o celular con la tecnología requerida por El Banco, descargar dicha aplicación y aceptar los términos y condiciones de esta.

El Cliente conoce, declara y acepta que es el único responsable por el uso de la funcionalidad y los accesos desde su teléfono celular, así como de la contratación de los servicios de datos, de telefonía y otros, para poder acceder al servicio de Banca Móvil.

Para la utilización del Servicio a través de este medio electrónico, deberá ingresar su usuario y contraseña, El Sistema también le solicitará que responda a los factores de autenticación establecidos por El Banco para esa sesión.

El Cliente es responsable del manejo y uso de sus contraseñas, las cuales son intransferibles y deben ser mantenidas bajo protección y estricta confidencialidad por parte de El Cliente. Asimismo, El Cliente deberá notificar de inmediato a El Banco cuando sea de su conocimiento que terceras personas hayan accedido a El Sistema utilizando su usuario y/o contraseña como también cuando éste haya extraviado o le hayan robado el teléfono celular o móvil afiliado a Banca Móvil. En ese sentido, El Cliente exonera expresamente a El Banco de toda responsabilidad con relación al acceso de la información contenida dentro de la Banca Móvil y sobre sus productos, servicios bancarios y/o por las transacciones realizadas, por lo que, una vez realizada cualquier transacción, se consideran efectuadas de forma válida y correcta.



d) **Acceso a Yappy a través de Banca Electrónica.** Para los efectos de esta cláusula 5.4 y la siguiente cláusula 6 se entenderá por El Cliente (la persona natural que contrata productos y/o servicios bancarios con El Banco y que suscribe este Contrato), El Cliente Emprendedor (la persona natural que realiza actividades comerciales y económicas mediante la creación y venta de productos y/o servicios, sean estos artesanales o innovadores, y que contrata productos y/o servicios bancarios con El Banco y que suscribe este Contrato), y El Cliente Jurídico (la persona jurídica que contrata productos y/o servicios bancarios con El Banco y que suscribe este Contrato), todos los anteriores, en conjunto denominados “Los Clientes Yappy”.

e) **Acceso a Yappy a través de Banca Móvil para El Cliente.** El Cliente entiende y acepta que Yappy es una funcionalidad de pago móvil que se encuentra disponible para su uso personal dentro de la Banca Móvil de El Banco y/o desde cualquier otro canal que El Banco habilite a futuro.

En adición a este canal ofrecido por El Banco, el acceso y uso de Yappy es ofrecido por Yappy, S.A. a través de una aplicación informática llamada Yappy App, la cual mantiene sus propios términos y condiciones de uso publicados en el sitio web de Yappy, S.A., www.yappy.com.pa, los cuales deben ser aceptados por El Cliente si este elige acceder a Yappy a través de dicho canal y que puede ofrecer funcionalidades, servicios y/o beneficios adicionales o diferentes a los disponibles para El Cliente a través del acceso a Yappy por Banca Móvil.

f) **Acceso a Yappy Comercial a través de Banca Electrónica para El Cliente Emprendedor y El Cliente Jurídico.** El Cliente Emprendedor y El Cliente Jurídico aceptan que el acceso y uso de Yappy les es ofrecido a través de Banca Electrónica por parte de El Banco y a través del sitio web de Yappy Comercial <https://www.yappy.com.pa/comercial/> por Yappy, S.A., en el cual se encuentran publicados los términos y condiciones de uso de Yappy Comercial, los cuales deben ser aceptados por la persona que ha sido debidamente autorizada por El Cliente Emprendedor y/o El Cliente Jurídico (rol de administrador) y que ha afiliado al Cliente Emprendedor o al Cliente Jurídico a Yappy Comercial, el cual tendrá las facultades y obligaciones detalladas en los términos y condiciones de Yappy Comercial <https://www.yappy.com.pa/comercial/>.

6. Condiciones Particulares de Yappy en Banca Electrónica.

a) **Descripción del Servicio.** Yappy es una herramienta tecnológica que permite que El Cliente, envíe y reciba transferencias de fondos de otros usuarios registrados, realice pagos o adquiera bienes y/o servicios de los comercios afiliados a esta, y que El Cliente Emprendedor y El Cliente Jurídico, realice cobros, pagos entre comercios y reciba los pagos de otros usuarios, a través de diversos métodos, tales como: alias del comercio en el directorio Yappy, Botón de Pago Yappy, Integración Yappy, enlace de pago, Punto de Venta Yappy, códigos QR estáticos, dinámicos y/o híbridos para cada transacción, y cualesquiera otros métodos que sean habilitados a futuro por El Banco.

Los Clientes Yappy podrán hacer uso de Yappy, a través de la asociación de su(s) cuenta(s) bancaria(s), tarjeta(s) de crédito y/o débito, así como otros medios de pagos que El Banco permita asociar a futuro. Dicho uso podrá conllevar cargos, costos, tarifas y/o comisiones, los cuales están contenidos en la Tabla de Tarifas,



la cual se encontrará publicada, actualizada y disponible en todo momento en el sitio web <https://www.bgeneral.com/tasas-comisiones-recargos/#bancaenlinea> para Los Clientes Yappy, quienes entienden y aceptan que estos cargos, costos, tarifas y/o comisiones, podrán variar dependiendo del servicio o funcionalidad que utilicen, y que podrán ser aumentados, disminuidos o modificados de tiempo en tiempo, lo cual será comunicado por El Banco a Los Clientes Yappy de acuerdo con la cláusula de Avisos y Notificaciones del presente Contrato y de acuerdo a lo que exija la ley. Por lo anterior, Los Clientes Yappy, se obligan a revisar la Tabla de Tarifas periódicamente, al menos 1 vez al mes, de tal forma que estén siempre informados de cuáles son los cargos, costos, tarifas y/o comisiones aplicables al momento de transaccionar.

b) Obligaciones de El Cliente usuario de Yappy. Al hacer uso de Yappy desde Banca Móvil, El Cliente tendrá las siguientes obligaciones:

- i. Autorizar a El Banco a vincular su cuenta bancaria, tarjeta de crédito o débito, o cualquier otro método de pago que El Banco habilite en el futuro a Yappy.
- ii. Suministrar a El Banco y autorizarlo a asociar sus datos personales e identificadores (número de teléfono móvil o celular, alias, correo electrónico, número de identificación, nombre completo, género, país de residencia, entre otros datos que se requieran de tiempo en tiempo para utilizar la aplicación) a Yappy, con la finalidad de que El Banco pueda verificar su identidad, ejecutar las transacciones solicitadas o instrucciones enviadas a través de Yappy, y para que El Cliente pueda hacer uso de los servicios Yappy.
- iii. Autorizar a El Banco a compartir con Yappy, S.A. toda la información que se requiera de tiempo en tiempo y que sea necesaria para poder hacer uso del servicio Yappy.
- iv. Autorizar por este medio, que terceros, incluyendo remitentes y/o receptores de fondos, puedan tener conocimiento de su identidad, identificadores y/o si mantiene cuentas bancarias y/o tarjetas de débito o de crédito, o cualquier otro método de pago con El Banco asociado a Yappy.
- v. Verificar, mantener actualizada y garantizar que toda la información suministrada para el uso del servicio sea correcta, veraz, válida y auténtica, incluyendo aquella ingresada por El Cliente previo al envío de cualquier transacción, instrucción y/o solicitud a través de Yappy. A falta de actualización, el sistema de El Banco mantendrá como correcta y válida la última información suministrada por El Cliente. El Cliente acepta que mientras no haya actualizado la misma, las transacciones realizadas desde y/o hacia la cuenta bancaria o tarjeta de crédito o débito asociada a Yappy que se hayan realizado haciendo uso de dicha información serán consideradas válidas, autorizadas y correctas.
- vi. Verificar antes de cada transacción que el número de dispositivo móvil se encuentre actualizado y corresponda al destinatario de los fondos. El Cliente entiende y acepta que El Banco no es responsable por errores en la digitación, ni por envíos equivocados de dinero a otros usuarios de Yappy.



vii. Verificar antes de cada transacción que el alias del comercio corresponda al comercio destinatario de los fondos. El Cliente entiende y acepta que El Banco no es responsable por errores en la selección y envío de dinero equivocado a un comercio afiliado a Yappy.

viii. Acceder y utilizar Yappy desde un dispositivo y red de conexión con acceso privado y confiable que cuente con medidas de seguridad óptimas y actualizadas, como programas de protección de datos, firewalls, antivirus y herramientas similares para su funcionamiento apropiado y seguro, de manera tal que su información se encuentre protegida contra vulnerabilidades, incluyendo sin limitar, ciberataques, phishing, ransomware, malware, spyware, hacking, suplantación de identidad, entre otros tipos de violaciones de datos.

ix. Mantener protegidos y confidenciales, sus credenciales como su usuario y contraseña, número PIN, y cualquier otro código de acceso.

x. Reportar inmediatamente a El Banco cualquier sospecha de que un tercero no autorizado haya tenido acceso o conocimiento sobre su información, o del robo, hurto, pérdida, apropiación indebida, acceso indebido, uso indebido y/o fraude que sufra o pueda sufrir con su información confidencial (PIN, contraseña, credenciales) y/o a través de su dispositivo móvil o cualquier otro código de acceso a Yappy.

xi. Cambiar su contraseña, número PIN y cualquier otra credencial u código de acceso a Yappy ante la sospecha de que un tercero no autorizado haya tenido acceso o conocimiento sobre su información.

xii. Ante la sospecha o conocimiento de que se haya realizado una transacción no reconocida desde su cuenta o tarjeta de débito o crédito asociada a Yappy, contactar a El Banco, a través de cualquiera de los canales de atención que este tenga a disposición, para notificarle de dicha transacción y procurar seguir las instrucciones y recomendaciones de seguridad que El Banco le indique.

xiii. Cumplir con todas las obligaciones de esta sección, así como con cualesquiera otras establecidas en los términos y condiciones de este servicio como sean modificados o ampliados de tiempo en tiempo, los cuales se encuentran disponibles en la Banca Móvil de El Banco, serán comunicados por El Banco de la forma establecida en la cláusula de Avisos y Notificaciones del presente Contrato y que El Cliente se obliga a revisar y a aceptar dentro de Banca Móvil. El continuar con la utilización de Yappy posterior a la entrada en vigor de dichos cambios se entenderá como una aceptación de El Cliente a los mismos. En caso de que El Cliente no esté de acuerdo, el mismo deberá cesar el uso de Yappy una vez haya recibido la notificación de los cambios por parte de El Banco.

c) Obligaciones de El Cliente Emprendedor y El Cliente Jurídico Usuario de Yappy Comercial. Al hacer uso de Yappy Comercial, El Cliente Emprendedor y El Cliente Jurídico, tendrán las siguientes obligaciones:

i. Completar el proceso de registro para realizar la afiliación a Yappy de acuerdo con las instrucciones que El Banco le indique y suministrar toda la información requerida para asociar sus cuentas y/o tarjetas de débito o crédito a Yappy, garantizando que esta sea correcta, veraz, válida y auténtica.



- ii. Otorgar las autorizaciones necesarias para que El Banco, Yappy, S.A. y sus respectivas subsidiarias, puedan transferir y/o compartir entre ellos la información suministrada por El Cliente Emprendedor o El Cliente Jurídico, tales como nombres y datos personales de personas naturales, cédula o pasaporte, razón social, nombre comercial, actividad comercial, correo electrónico, teléfono de contacto, redes sociales, aviso de operación, marcas, logos, signos distintivos, alias, datos comerciales relacionados a la actividad económica, entre otros.
- iii. Autorizar y aceptar que terceros, ya sean remitentes y/o receptores de fondos, tendrán conocimiento de su información personal, comercial, identificadores y de si mantiene cuentas y/o tarjetas de débito o de crédito asociadas a Yappy.
- iv. Mantener actualizada en todo momento la información que haya suministrado a El Banco y/o a Yappy, y se obliga a actualizar de inmediato cualquier cambio que haya realizado a dicha información, entendiendo que se tomará como correcta y válida la última información suministrada.
- v. Acceder y utilizar Yappy desde un dispositivo y red de conexión con acceso privado y confiable que cuente con medidas de seguridad óptimas y adecuadas, como programas de protección de datos, firewalls, antivirus y herramientas similares para su funcionamiento apropiado y seguro, de manera tal que su información se encuentre protegida contra vulnerabilidades, incluyendo sin limitar, ciberataques como *phishing*, *ransomware*, *malware*, *spyware*, *hacking*, suplantación de identidad, entre otros tipos de violaciones de datos.
- vi. Garantizar que sus identificadores, como nombre, logo, alias, marcas, signos distintivos, medios electrónicos de identificación, redes sociales, identificadores y cualesquiera otros datos suministrados a través de Yappy, son de su propiedad y/o que cuenta con el derecho de uso de estos.
- vii. Activar los servicios y funcionalidades que desee utilizar a través de Yappy.
- viii. Realizar las actualizaciones que requiera su dispositivo de conexión a El Banco y/o a Yappy para que esta tenga un funcionamiento correcto y óptimo.
- ix. Instalar, utilizar y mantener actualizados programas antivirus para proteger la información suministrada a Yappy.
- x. Proteger y mantener bajo estricta confidencialidad los accesos y credenciales para la utilización de Yappy.
- xi. En caso de que El Cliente Jurídico realice reversiones o devoluciones a terceros, sin la documentación y respaldo necesario, será el único responsable por cualquier reclamo o error que esto pueda producir.
- xii. Supervisar y monitorear los cobros y pagos generados a través de Yappy, entendiendo que es su responsabilidad verificar antes de la realización del cobro o pago, según aplique, que el monto colocado es el correcto y que, una vez realizado el cobro, efectivamente se haya recibido los fondos producto de este.



xiii. Leer, conocer y aplicar de forma correcta y segura, los términos y condiciones, así como las guías y los lineamientos contenidos en los diversos manuales, procedimientos e instrucciones de operación facilitados por Yappy.

xiv. Cumplir con cualesquiera otras obligaciones establecidas en los términos y condiciones ampliados de este servicio que se encuentran a su disposición en el Sitio Web de Yappy www.yappy.com.pa, como sean modificadas o ampliadas de tiempo en tiempo, los cuales se obliga a revisar y a aceptar para hacer uso del servicio. El continuar con la utilización de Yappy posterior a la entrada en vigor de dichos cambios se entenderá como una aceptación de El Cliente Emprendedor o El Cliente Jurídico a los mismos. En caso de que El Cliente Emprendedor o El Cliente Jurídico no esté de acuerdo con los cambios establecidos por Yappy, el mismo deberá cesar de inmediato el uso de Yappy y desafiliarse de este servicio.

d) Limitaciones al Uso de Yappy. Los Clientes Yappy entienden y aceptan que El Banco se reserva el derecho exclusivo de imponer restricciones y limitaciones al uso de Yappy y de autorizar o negar, así como de suspender al usuario la utilización de Yappy, en cualquier momento sin necesidad de justificación, ni notificación previa o posterior. El Banco se reserva el derecho de determinar a qué tipo de cuentas y/o tarjetas se puede asociar Yappy. Para las cuentas cuya titularidad sea tipo “y” o cuya condición de firma sea conjunta, sólo se permitirá el recibo de fondos a través de Yappy.

7. Responsabilidad. El Banco tomará las medidas apropiadas para procurar que en las transacciones que realice El Cliente a través del servicio de Banca Electrónica, se mantenga la autenticidad, integridad, confidencialidad, exactitud, culminación, confianza, y controles de autorización de la información transmitida y de las transacciones así realizadas. Asimismo, El Banco contará con los planes de contingencia necesarios a fin de asegurar a El Cliente la continuidad del servicio de banca electrónica cuando éste sea interrumpido por causas de fuerza mayor. Sin perjuicio de lo anterior, El Cliente entiende y acepta que es posible que la información que haya suministrado a El Banco durante periodos de interrupción del servicio no sea registrada o recibida por este último por causas fuera del control o no imputables a El Banco o que El Cliente no pueda en un momento dado, obtener o dar la información o la instrucción, por razón de desperfectos ocasionales en El Sistema, por faltas o fallas en la(s) línea(s) telefónica(s), fluido eléctrico y/o conexión que se utilice para brindar el servicio, por suspensión o interrupción del servicio ocasionada por parte de terceros, o que por cualquier causa no pueda tener acceso a los servicios ofrecidos a través de cualquier medio o canal electrónico por cualquier otra causa fuera del control o no imputable a El Banco.

El Cliente a su vez, se obliga a conocer y aplicar en forma correcta y segura, las instrucciones de operación, métodos de autenticación y las recomendaciones de seguridad de los sistemas ofrecidos por El Banco. Asimismo, deberá adoptar y utilizar las medidas de seguridad que El Banco ha implementado, respecto de los servicios regulados en este Contrato.

8. Desconexión a El Sistema en caso de Inactividad del Cliente. Como medida de seguridad, si El Cliente accede al El Sistema y El Banco detecta que la conexión desde el dispositivo de El Cliente se mantiene inactiva por más de 25 minutos, El Cliente será desconectado automáticamente. El tiempo para determinar si



una sesión se encuentra o no inactiva podrá variar dependiendo del canal que El Cliente utilice para acceder a El Sistema.

9. Uso Seguro del Servicio. El Cliente será responsable de tomar las medidas apropiadas y necesarias de seguridad para garantizar la exactitud, culminación y confianza de las transacciones que éste realiza al amparo de este Contrato y para evitar el acceso sin autorización a sus cuentas a través de El Sistema. El Cliente también será responsable de adquirir su dispositivo de acceso y de darle mantenimiento al mismo. El Banco no tendrá el deber, ni la obligación expresa o implícita, de investigar o verificar si el uso de El Sistema o el acceso al mismo es realizado por una persona autorizada por El Cliente o de acuerdo con las medidas de seguridad adoptadas por El Cliente. Toda operación, transacción o solicitud de información realizada a través de El Sistema se entenderá efectuada directamente por El Cliente o con su expresa autorización. El Cliente releva a El Banco de toda responsabilidad, reclamación o indemnización por los daños o perjuicios que El Cliente pueda sufrir como resultado de la utilización de este servicio que sean el resultado de causas no imputables a El Banco.

10. Pagos a Terceros a través de El Sistema. Los pagos a través de El Sistema se harán mediante un débito a la cuenta que El Cliente designe, por la cantidad que éste indique, y el envío por parte de El Banco de las sumas correspondientes al acreedor designado por El Cliente. Queda entendido y convenido que, una vez El Cliente solicite que se realice un pago a través de El Sistema, El Banco dispondrá de hasta 4 días hábiles para proceder con el mismo. **Queda igualmente convenido que El Banco no será responsable, en ninguna circunstancia, incluyendo, sin implicar limitación alguna, demora de El Banco, por cargos por mora o cualquier tipo de penalidad que un acreedor le imponga a El Cliente, o por daños, perjuicios o inconvenientes de cualquier naturaleza sufridos por El Cliente, como consecuencia de pagos realizados a través de El Sistema luego de la fecha de vencimiento de estos.**

En todo caso El Cliente es responsable de verificar toda la información y descripción del pago que está autorizando antes de aceptar y confirmar la transacción.

11. Cargos por el Uso de El Sistema. El Banco podrá establecer de tiempo en tiempo cargos por el uso de El Sistema y/o los servicios provistos por El Banco que sean asociados al uso de este. **El Banco podrá cobrar y cargar a la cuenta de El Cliente estipendios por los servicios, los cuales están contenidos en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos de El Banco**, la cual se encuentra publicada y disponible en el sitio web de El Banco, www.bgeneral.com. Queda entendido y convenido que El Banco podrá, modificar los montos de tales estipendios, siempre y cuando dé un aviso previo a El Cliente a tales efectos, con 30 días calendario de anticipación, por alguno de los medios establecidos en la Cláusula de Avisos y Notificaciones de las Condiciones Generales de Negocios.

12. Obligación de El Cliente de asumir los Tributos y otros. Queda entendido y convenido que correrán por cuenta exclusiva de El Cliente, todos los impuestos, tasas, arbitrios o contribuciones, costos, gastos que recaen o lleguen a recaer sobre transacciones que realice El Cliente a través de El Sistema o sobre el uso del mismo. El Banco queda facultado para descontar el monto de cualquier impuesto, tasa, arbitrio o contribución así causada, de cualquier cuenta que El Cliente mantenga en El Banco. En el evento de que El Cliente no mantenga



suficientes fondos en El Banco para hacer frente al pago correspondiente, entonces El Banco podrá, (a) abstenerse de prestar el servicio requerido por El Cliente a través de El Sistema o (b) prestar dicho servicio y pagar por cuenta de El Cliente el impuesto, tasa, arbitrio o contribución causada, en cuyo caso podrá repetir contra El Cliente por dichas sumas, más intereses calculados en base a la tasa comercial de El Banco.

13. Suspensión del Servicio. Queda igualmente convenido que El Banco podrá, sin necesidad de aviso previo, suspender (temporal o indefinidamente) cualesquiera de los servicios a que hace referencia esta sección y/o aquellos servicios adicionales de que trata este contrato, o bien eliminar o restringir cualesquiera de ellos. Estas suspensiones, eliminaciones o restricciones podrán referirse, a opción de El Banco, a uno y/u otro medio de acceder a El Sistema (es decir, llamada telefónica y/o a través de Internet, mediante el uso de un computador personal u otro dispositivo con igual funcionalidad).

14. Acceso a El Sistema por Otros Medios. El Banco también podrá permitirle a El Cliente que tenga acceso y use El Sistema por otro u otros medios distintos a los contemplados en estas Condiciones Particulares. Estos accesos y utilizaciones de El Sistema se darán con sujeción a lo estipulado en este Contrato, según el mismo sea modificado o adicionado de tiempo en tiempo.

15. Modificación de los Términos y Condiciones del Servicio y/o funcionalidades. El Cliente, ya sea Persona Natural o Persona Jurídica reconoce y acepta que por la naturaleza de los servicios de Banca Electrónica y de las distintas funcionalidades, El Banco se reserva el derecho de modificar y/o adicionar nuevos servicios, funcionalidades, componentes o módulos al presente servicio sin necesidad de notificación alguna a El Cliente.

El Cliente acepta que los términos y condiciones del Servicio podrán ser modificados de tiempo en tiempo por El Banco, dando los avisos correspondientes, considerándose como vigentes los últimos publicados en el sitio web de El Banco www.bgeneral.com. **El Cliente se obliga a revisar y a mantenerse informado de los términos y condiciones del presente Contrato y sus modificaciones y actualizaciones futuras ingresando de manera periódica, al menos una vez cada treinta (30) días, al sitio web www.bgeneral.com, entendiendo y aceptando que es en dicho sitio donde se encuentra siempre disponible y accesible la versión actualizada, aplicable y vigente de los presentes términos y condiciones.**

16. Término del servicio. Este servicio se contrata por tiempo indefinido, sin embargo, el mismo podrá ser terminado por voluntad de cualquiera de las partes previa notificación por cualquiera de los medios establecidos en la cláusula de Avisos y Notificaciones contenidas en las Condiciones Generales de Negocios de este Contrato.

17. Prohibiciones: El Banco no cobrará comisiones ni recargos por la cancelación del servicio de Banca Electrónica, cuando haya transcurrido un período mayor a 1 año, y El Cliente haya pagado lo correspondiente a los dispositivos de seguridad que le hayan sido entregados, en el caso que aplique.

18. Propiedad Intelectual y Derecho de Autor. El Cliente, comprende, acepta y declara que todas las invenciones, descubrimientos, mejoras, especificaciones, códigos fuente, códigos objeto, programas,



aplicaciones, sitios web, funcionalidades, contenido, características, documentación, diseños, imágenes, métodos, procedimientos, elementos, sistemas, software y escritos en general, entre otros, así como cualquier otro material protegido bajo las leyes de propiedad intelectual, industrial, marcas, patentes, modelos, derechos de autor y secretos comerciales relacionadas con este contrato, son de propiedad exclusiva de El Banco, ilimitada, absoluta y para el territorio mundial y se obliga a no reproducir, modificar, distribuir, copiar o utilizar indebidamente dicho material.

19. Representaciones y Declaraciones de El Cliente. El Cliente declara lo siguiente:

- a) Que cuenta con todas las autorizaciones corporativas y legales requeridas para contratar los servicios contenidos en la presente sección, por lo que no existe en su Pacto Social, Acta Fundacional, Estatutos, Reglamentos, Documento(s) societario(s), Documento(s) constitutivo(s) y/o similares de El Cliente, disposición alguna que limite, prohiba, contravenga o restrinja dicha contratación a razón de su objeto social y/o sus fines.
- b) Que las personas designadas para la contratación de los servicios han sido debidamente facultadas por El Cliente y que reconoce como válidas todas sus actuaciones, así como todas las instrucciones impartidas a El Banco.
- c) Que las actividades, fines, objetos y/o propósitos con relación a la personería jurídica de El Cliente se encuentran en cumplimiento con las leyes, normas, permisos y regulaciones vigentes.
- d) Que libera y se obliga a mantener indemne a El Banco de cualquier responsabilidad sea esta civil, comercial, penal, laboral, fiscal o de cualquier naturaleza frente a terceros que pudiere surgir con motivo de la contratación de los servicios contenidos en la presente sección por lo que reconoce que asumirá toda la responsabilidad, así como cualquier costo o gasto que tenga que incurrir El Banco para su defensa.

20. Disposiciones aplicables. Queda entendido y acordado que la prestación del servicio de Banca Electrónica está sujeto a éste Contrato, a las Condiciones Generales de Negocios de El Banco, a las Condiciones Particulares del Servicio de Banca Electrónica, y a las condiciones de cada uno de los servicios bancarios que utilicen este medio electrónico o los que se adicionen en el futuro, al Contrato de Tarjetas de Crédito de El Banco, al Convenio para carta de Crédito Comercial de El Banco, al Contrato de Afiliación de Comercios para pagos por Sistema Clave, de Tarjetas de Crédito y otros sistemas de Tarjetas cuando corresponda, todos y cada uno de los cuales El Cliente declara conocer y aceptar, y a su vez, quedará también sujeto a cualesquiera otras condiciones, reglamentos o contratos que El Banco implemente o llegue a implementar en el futuro o que El Banco llegue a suscribir con El Cliente.

I. SISTEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS POR LA RED ACH (AUTOMATIC CLEARING HOUSE)

1. El Banco presta el servicio de intercambio automatizado de fondos (ACH) a sus clientes, sujeto a las Reglas establecidas por el Centro de Intercambio Automatizado, S.A. (CIASA), reglas contenidas en el documento llamado “Reglamento Operativo de CIASA”, en adelante Las Reglas, el cual se encuentra



disponible en el sitio www.bgeneral.com, las cuales El Cliente declara conocer, haber leído y aceptar a la firma del presente Contrato.

2. El intercambio automatizado de fondos se dará cuando El Cliente apruebe una transacción de pagos a terceros con destino a otro banco de la localidad o apruebe el archivo de transacciones de ACH, para ejecutarla a través de El Banco a otros Bancos Recibidores.
3. El Cliente autoriza a El Banco para acreditar y debitar las cuentas previamente especificadas. Todas las transacciones que El Cliente realice por motivo de este servicio serán efectuadas utilizando los formularios, documentos y especificaciones contenidas en Las Reglas, así como su obligación de cumplir con los procedimientos de seguridad que allí se describan. El Cliente será responsable, de todas y cada una de las transacciones transmitidas y efectuadas por sus colaboradores y/o representantes a quienes les de acceso para la ejecución de estas.
4. El Banco procesará, transmitirá y compensará las transacciones recibidas por El Cliente, que cumplan con los términos y condiciones establecidos. Para tales efectos, El Banco aceptará y procesará las autorizaciones de débito y/o crédito enviadas por El Cliente siempre y cuando hayan sido recibidas por El Banco en un término no menor de 2 días laborables bancarios.
5. El Cliente otorga a El Banco todas las garantías que estime necesarias según Las Reglas, con respecto a las transacciones iniciadas por este y sin limitar lo antes expuesto, El Cliente garantiza que:
 - a) Cada transacción será correcta, oportuna, y autorizada por el cuentahabiente al que le será acreditada o debitada la suma.
 - b) Toda transacción se debitará a El Cliente el día antes de su compensación.
 - c) El Cliente podrá cumplir con los requisitos de pre- notificación que exigen Las Reglas.
 - d) El Cliente retendrá el original o la copia del registro de autorización de ACH.
 - e) El Cliente indemnizará a El Banco contra cualquier daño, pérdida o gasto resultante o proveniente de cualquier incumplimiento por cualquier garantía otorgada.
6. Las transacciones ordenadas por El Cliente serán provisionales hasta tanto se realice el intercambio de fondos entre los bancos involucrados en dichas transacciones. En el caso que El Banco no reciba los fondos, tendrá derecho a una devolución por parte de El Cliente.
7. El Cliente mantendrá una cuenta de depósito activa en El Banco durante el tiempo que se mantenga vigente este Contrato, y se compromete a mantener los fondos disponibles, suficientes e inmediatos para cubrir todas las transacciones de crédito iniciadas por este. El Cliente autoriza expresamente a El Banco para debitar de su cuenta, el monto correspondiente en la fecha aplicable para cada entrada.



8. El Cliente no tendrá derecho a cancelar o enmendar ninguna transacción o registro después de haber sido recibida por El Banco. El Banco, a solicitud de El Cliente, podrá realizar esfuerzos razonables para cancelar una entrada o un registro antes de su transmisión o antes de acreditar una entrada sin que ello garantice una efectiva cancelación. Cualquier solicitud de este tipo, deberá cumplir con los procedimientos de seguridad descritos en Las Reglas. El Banco queda exonerado de cualquier tipo responsabilidad si no se llega a efectuar la cancelación de la entrada o el registro de esta por cualquier causa.

9. El Banco queda facultado para rechazar o no procesar cualquier transacción que afecte las cuentas de El Cliente por cualquier causa, incluyendo, pero no limitando por, insuficiencia de fondos o revocación de pago o autorización. El Cliente reconoce y acepta que El Banco puede aceptar como genuina cualquier notificación escrita que El Banco, de buena fe, considere que ha sido expedida por un representante autorizado de El Cliente, cuyo nombre y firma estén registrados en los archivos de El Banco. El Banco se reserva el derecho de solicitar toda la información y/o documentación necesaria para realizar su debida diligencia con relación a la transacción.

10. El Banco, según lo establezcan Las Reglas, deberá notificar a El Cliente el recibo de entradas devueltas por El Banco Recibidor a más tardar al día laborable bancario en que se recibió. El Banco no está obligado a retransmitir una entrada devuelta si El Banco ha cumplido con los términos aquí establecidos en lo relativo a la entrada original. El Banco no está obligado a originar una transacción en la que la autorización ha sido revocada. En el caso de las transacciones de pagos a terceros, se reversarán más no se notificará su rechazo a El Cliente emisor.

11. El Banco pondrá a disposición de El Cliente, un Estado de Cuenta periódico sobre la cuenta, el cual reflejará las transacciones acreditadas y debitadas. Una vez recibido, El Cliente deberá revisar minuciosamente y notificar a El Banco, dentro de un tiempo razonable y siempre que no exceda los 30 días calendario después de recibida a través de los medios disponibles, cualquier discrepancia entre los registros de El Cliente y la información contenida en dicho Estado de Cuenta periódico.

12. El Cliente conviene en pagarle a El Banco las comisiones y cargos establecidos en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos según el servicio solicitado. El Cliente entiende y acepta que El Banco podrá, de tiempo en tiempo, variar los cargos establecidos en dicha tabla, y conviene que los nuevos cargos que establezca El Banco entrarán a regir 10 días después de haber sido notificado El Cliente. El Banco no estará obligado a transmitir entradas si El Cliente ha incumplido con sus obligaciones, incluyendo así la obligación de pagar las sumas que le correspondan por los servicios recibidos.

13. El Banco será responsable únicamente por la prestación de los servicios brindados y sólo responderá en caso de dolo o negligencia comprobada, mediante sentencia ejecutoriada y en firme en el desempeño de tales servicios. **El Banco queda expresamente liberado de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones, si tal incumplimiento se debe a razones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como imposición de restricciones legales, interrupción de las transmisiones o de los sistemas de comunicación, guerra, condiciones de emergencia, pandemia, entre otras circunstancias fuera de**



control de El Banco. Con sujeción a lo expuesto, la responsabilidad de El Banco por cualquier pérdida sufrida en una transacción se limitará a un monto que no excederá de la suma total pagada por El Cliente en la transacción de que se trate.

14. El Cliente reconoce y acepta que, si la transacción describe al Recibidor en forma inconsistente con su nombre y número de cuenta, el pago de la entrada se efectuará con base y referencia al número de cuenta, aun cuando identifique un nombre distinto al nombre del Recibidor.

15. El Cliente deberá conservar la información de todas las transacciones en que fue parte, en registros adecuados, por un período mínimo de 1 año, contado a partir de la fecha de transmisión, y suministrar dicha información a El Banco cuando este así se lo solicite.

J. PLANILLAS BG

1. Objeto. El Banco ofrece a sus clientes el servicio de Planillas BG, el cual consiste en la apertura de nuevas cuentas de ahorros para recibir el pago salarial y/o vincular así, cuentas de depósitos de clientes existentes, que son a su vez colaboradores de El Cliente y que, a través de su cuenta de planilla, desean recibir el pago de sus salarios, para lo cual El Banco proporcionará a El Cliente, toda la documentación necesaria, así como los requisitos y condiciones especiales para este servicio.

2 El Servicio. El Cliente conoce y acepta que para afiliarse al servicio de Planillas BG, debe mantener una cuenta de depósito activa en El Banco y que cada uno de sus colaboradores a su vez mantenga una cuenta de depósito al momento en que se afilia al servicio, a fin de poder recibir su pago salarial. Para los efectos del presente Contrato, Bancos Recibidores de ACH, se refiere a aquellas instituciones financieras que participan y reciben transacciones a través de la Red ACH y según lo define el Reglamento Operativo de ACH.

3 Procedimiento de Pago. Es responsabilidad de El Cliente pagar los salarios de sus colaboradores y a través de este servicio, El Cliente puede efectuar el pago de los salarios de sus colaboradores y acreditarlo directamente en las cuentas de depósitos que sus colaboradores mantengan en El Banco y que haya autorizado a El Cliente para tales efectos. Por lo anterior, El Cliente garantiza que mantiene la autorización de cada uno de sus colaboradores para afiliar estas cuentas, con el fin de recibir el acreditamiento de su pago salarial. Para tales efectos, El Cliente solicitará a El Banco vincular una cuenta de depósito origen para que mediante el débito automático que El Banco realice, acredite posteriormente y según las proporciones y cantidades autorizadas, el pago a sus colaboradores. Para los efectos del presente Contrato la fecha de pago corresponde a la fecha instruida por El Cliente a El Banco en la solicitud de activación.

En el caso de que el día de pago coincida con un día de fiesta nacional, duelo nacional, sábado o domingo o cualquier día inhábil o no laborable así estipulado por la red ACH, o por El Banco, las operaciones de débito y/o crédito se efectuarán al siguiente día hábil. Por lo anterior, es exclusiva responsabilidad de El Cliente tomar las previsiones necesarias para garantizar oportunamente el pago salarial a sus colaboradores.



4. La Cuenta. El Cliente deberá mantener en la cuenta de depósito designada, fondos líquidos, disponibles y suficientes en la fecha efectiva de pago de la planilla salarial, para satisfacer el monto total indicado en el archivo electrónico que remita a El Banco para acreditar a las cuentas de depósito de sus colaboradores. Si llegada la fecha de pago El Cliente no mantiene fondos líquidos, disponibles y suficientes en la cuenta, El Cliente reconoce y acepta que El Banco podrá abstenerse de realizar la operación de débito/crédito, a que se refiere el numeral anterior, hasta tanto El Cliente deposite los fondos líquidos suficientes para el pago de la planilla salarial en la forma instruida por El Cliente, sin que ello implique responsabilidad alguna para El Banco.

El Cliente reconoce y acepta que las cuentas de depósito de cada uno los colaboradores de El Cliente son cuentas bancarias de ahorros y que no cambian su naturaleza ni condiciones de uso, derechos, restricciones ni limitaciones legales por el hecho de estar afiliadas para el acreditamiento de su pago salarial; en el entendido de que el colaborador podrá ejercer todos los derechos de propiedad que mantenga sobre su cuenta, bajo el entendimiento que tales cuentas bancarias no se rigen por las normas laborales ni están excluidas de medidas cautelares o de embargo decretados por autoridades competentes ya sea en contra del colaborador o de sus autorizados. El Cliente se obliga con el banco a informar esto a sus colaboradores.

5. Las Reglas. El Cliente reconoce y se sujet a Las Reglas establecidas por el Centro de Intercambio Automatizado, S.A. (CIASA), referidas previamente en la sección de ACH de este Contrato.

6. Saldos Negativos o Sobregiro de la Cuenta. El Cliente entiende y acepta que el servicio que le ofrece El Banco en virtud de este Contrato no implica una autorización para sobregirarse en la cuenta de depósito destinada para efectuar el pago de la planilla salarial. No obstante, si por cualquier circunstancia dicha cuenta de depósito resulta sobregirada, o llegue a mantener saldos en negativo, El Cliente acepta y conviene que será responsable exclusivamente frente a El Banco por dicho sobregiro ocasionado, obligándose además a pagar y a cubrir, a requerimiento de El Banco, cualquier saldo deudor que resulte en su contra con relación a los cargos, comisiones y gastos, incluyendo intereses, cargos por mora y otros que se puedan generar y que resulten por razón de este hecho. El Cliente conoce que los días 25 de cada mes, el sistema efectúa de forma automática el cobro a las cuentas sobregiradas. El cargo por razón de este sobregiro se indica en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos de El Banco.

7. Limitación de Responsabilidad. Queda entendido que El Banco no incurirá en responsabilidad alguna en caso de que no pueda brindarle a El Cliente los servicios contratados, ya sea total o parcialmente, debido a desperfectos ocasionados en los sistemas de El Banco, por falta de fluido eléctrico o situaciones similares fuera del control de El Banco, cierre o bloqueo de la cuenta de depósito de uno o de varios de los colaboradores de El Cliente afiliados al sistema de pagos de planilla salarial, por cierre, bloqueo, secuestro, embargo, medidas cautelares o alguna restricción que mantenga la cuenta de depósito de El Cliente, o por la suspensión del servicio por parte de El Banco o de la Red ACH, por el suministro incorrecto, incompleto o tardío de la información que deba proporcionar El Cliente, o por cualquier otra razón, siempre que no medie culpa grave o dolo por parte de El Banco.



8. Custodia y Asignación de los paquetes de Planilla BG. El Banco conviene entregarle a El Cliente, los formularios y documentos necesarios para completar la afiliación y activación de cada una de las cuentas de depósitos de sus colaboradores que vaya a afiliar, así como la cantidad de ejemplares de paquetes de Planillas BG que El Cliente solicite, las cuales estarán enumeradas y que mantendrá debidamente custodiadas y aseguradas, hasta que sea asignada a un colaborador. Cada paquete de Planilla BG tendrá lo siguiente: 1 cuenta de depósito de ahorros y 1 Tarjeta Débito. El Cliente se obliga a identificar, de manera individual, a cada colaborador que reciba la Planilla BG, así como también a entregar a cada uno, la comunicación especial que El Banco le envíe a El Cliente sobre la activación de las cuentas, la cual deberá manejar de forma confidencial. El Cliente se obliga a custodiar las Planillas BG enviadas, con la diligencia con la cual conservaría su información y documentación confidencial y coordinar siempre con El Banco, cuando deba anular, sustituir, cancelar o destruir paquetes o lotes de planillas que no serán utilizadas y/o activadas.

Para tales fines, El Cliente seleccionará a su personal de mayor confianza y dispondrá de un área segura dentro de sus instalaciones en donde se mantendrán los ejemplares de las Planillas BG de cuentas que le proporcione El Banco hasta la asignación o entrega a sus colaboradores o hasta la destrucción de estas, en los casos que corresponda, previa autorización de El Banco.

9. Obligaciones de El Cliente.

- a) El Cliente se obliga a implementar estrictas medidas de seguridad para la conservación y custodia de cada paquete de Planilla BG que El Banco le entregue para la asignación a sus colaboradores.
- b) El Cliente se obliga a entregarle a cada uno de sus colaboradores afiliados al servicio, un paquete de Planilla BG, el cual contendrá los documentos necesarios para el acceso a la cuenta de depósito y a los servicios solicitados.
- c) El Cliente se obliga a cumplir con los requerimientos exigidos por El Banco para el manejo y custodia de los paquetes de Planilla BG de sus colaboradores.
- d) El Cliente se obliga a comunicar y asegurar que su personal designado para que reciba, maneje o tenga acceso a cualquier tipo de información, sea o no clasificada como confidencial, bajo los términos de este Contrato, mantenga la reserva, protección, confidencialidad y seguridad de toda la información y documentación a la que tenga acceso, ya sea que haya sido recibida por su colaborador y/o recibida o suministrada por El Banco o por un tercero en virtud de la ejecución de este Contrato, y que tiene la prohibición de revelarla o compartirla a cualquier tercero no autorizado. En ese sentido, El Cliente se compromete y garantiza que el personal que designe para estos fines utilizará la información y/o documentación única y exclusivamente para los efectos de llevar a cabo la prestación del presente servicio y se obliga a indemnizar a El Banco por cualquier daño, pérdida y/o perjuicio que sufra con motivo de la divulgación de dicha información.



- e) El Cliente es responsable de revisar y custodiar los paquetes de Planillas BG y, de informar a El Banco, inmediatamente o dentro de los próximos 3 días hábiles, cualquier irregularidad que ocurra con ellos sin limitarse a pérdidas, errores, faltantes, robo, deterioro, alteraciones, etc.
- f) El Cliente será responsable ante El Banco por los daños, pérdidas y perjuicios que se puedan ocasionar por actos u omisiones en la notificación, en la debida diligencia que deba efectuar a sus colaboradores y/o sobre las instrucciones que le comunique a El Banco, incluyendo, pero no limitado a cualquier pérdida, robo, hurto, fraudes, errores, falsificación y/o reproducción ilícita de las Planillas BG y/o cualquier información contenida que éstas mantengan.
- g) El Cliente será responsable igualmente de los daños, pérdida y perjuicios que puedan ocasionarse por actos u omisiones imputables a su personal, y que pueda conllevar la pérdida, hurto, robo, falsificación, fraudes, errores, y/o reproducción de las Planillas BG y/o su contenido.
- h) Notificar a El Banco las personas responsables y autorizadas por la empresa para recibir y enviar información referente a este servicio. Igualmente, El Cliente se obliga a notificar de forma inmediata a El Banco, cuando cambie alguno de estos responsables autorizados.
- i) El Cliente es responsable de informar y suministrarle a El Banco el detalle de las cuentas de sus colaboradores que serán activadas o desactivadas bajo el presente servicio. En este sentido, El Cliente deberá notificar a El Banco de forma inmediata, cuando alguno de sus colaboradores que está bajo el servicio de planilla, deje de laborar con él. El Cliente entiende y acepta que es de su entera responsabilidad excluir el(s) pago(s) de salarios destinados a sus colaboradores, por lo que una vez procesados por El Banco y acreditados en la cuenta destino, los mismos no podrán ser reintegrados por El Banco a la cuenta de El Cliente.
- j) El Cliente acepta y se obliga a no ceder, transferir ni disponer en forma alguna, los derechos, obligaciones o acciones que correspondan conforme a los términos del presente Contrato sin el consentimiento previo y expreso de El Banco.
- k) Es responsabilidad de El Cliente, reportar de forma inmediata a El Banco, sobre la pérdida, robo, hurto, destrucción, extravío, daño o cualquier otra causa que afecte los paquetes de Planillas BG. Una vez que El Banco sea notificado de este hecho, procederá con la desactivación en el sistema y no podrá entregarse ni habilitarse para ningún colaborador.
- l) El costo o anualidad de la tarjeta de débito se realizará en la cuenta de depósito del colaborador o en la cuenta que El Cliente haya designado para tales fines, al momento de la activación de la planilla BG.
- m) El Cliente se compromete a utilizar correctamente la documentación proporcionada para el objeto del presente Contrato y se obliga a notificar de forma trimestral o a requerimiento de El Banco, la cantidad de paquetes utilizados y aquellos que mantiene en su posesión sin utilizar.



n) El Cliente acepta que El Banco podrá cobrar cargos, comisiones y/o tarifas que estén asociados al presente servicio y autoriza expresamente a El Banco para debitar de la(s) cuenta(s) de El Cliente, todos los cargos, comisiones y/o gastos por los servicios generados, los cuales están contenidos en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos, y que El Cliente se compromete a revisar, previo a realizar alguna transacción. El Cliente acepta que El Banco podrá modificar los montos de tales cargos, comisiones y/o gastos, siempre y cuando dé un aviso previo a El Cliente, por alguno de los medios establecidos en la Cláusula de Avisos y Notificaciones de este Contrato.

o) El Cliente garantiza a El Banco que cumple y aplica estrictas medidas de seguridad para proteger la información que por causa de la ejecución de este servicio pueda obtener y manejar, así como los datos personales de cada uno de sus colaboradores, y de aquellos a los que tenga acceso, en cumplimiento de los principios de lealtad, finalidad, proporcionalidad, veracidad y exactitud, seguridad de los datos, transparencia, confidencialidad, licitud y portabilidad, cumpliendo con las regulaciones vigentes, los protocolos, procesos y procedimientos de gestión, asegurándose en todo momento de proteger los derechos de los titulares de los datos obtenidos, según lo dispuesto por la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, y se obliga a verificar la información que suministre cada uno de sus colaborares y a confirmarla, previo al envío a El Banco para su procesamiento.

10. Obligaciones de El Banco.

- a) El Banco es responsable de informarle a la persona designada por El Cliente, las cuentas que han sido activadas bajo el sistema de Planilla BG.
- b) El Banco es responsable de empacar correctamente los paquetes de las Planillas BG, y una vez recibidas por El Cliente, este deberá conservarlas de manera íntegra hasta que sean entregadas al colaborador correspondiente.

11. Notificación de Información Relacionada a las Planillas BG. Las partes convienen que cualquier notificación a que haya lugar en virtud del presente Contrato se dará de acuerdo con lo indicado en la cláusula de Avisos y Notificaciones contenidas en este Contrato.

12. Inactividad por nulo movimiento. El Cliente acepta y autoriza a El Banco para que luego de transcurrido 12 meses consecutivos de nulo movimiento, aplique un cargo por inactividad, el cual se encuentra detallado en la Tabla de Tasas, Cargos y Comisiones, y que a partir del mes número 13 y sólo por 3 meses consecutivos adicionales, según lo permite la regulación, pueda efectuar dicho cargo. El Cliente entiende y acepta que a partir del mes número 13, El Banco podrá considerar la cuenta y el servicio inactivo y desactivado, sin necesidad de que medie aviso previo.

13. Pérdida de Beneficio. El Cliente autoriza expresamente a El Banco para que ante el evento de no mantener el servicio y/o la cuenta activa por cualquier causa, este pueda desactivar el servicio y desvincular las cuentas afiliadas al servicio. Las cuentas dejarán de mantener los beneficios del servicio de planilla salarial y se aplicarán los costos establecidos en la Tabla de Tasas, Cargos y Comisiones.



K. PAGO DE COLECTORES

1. El Banco ofrece a sus clientes, el servicio de pago de colectores, el cual tiene por objeto que El Cliente instruya y autorice a El Banco, para que habilite y acredite en la cuenta de depósito designada por este, en adelante La Cuenta, las sumas o valores que mensualmente o de tiempo en tiempo reciba por parte de las personas que utilizan sus servicios o productos, y que forman parte de su membresía y/o de sus donantes a través de depósitos mediante las cajas de las sucursales, autobancos, Banca Electrónica, Banca Móvil o cualquier otro medio habilitado por El Banco. Los detalles de la cuenta se describen en la Solicitud de Activación.

Igualmente, las partes acuerdan que las personas que utilizan los servicios y/o productos que formen parte de la membresía o donantes de El Cliente, que a su vez sean clientes de El Banco, podrán pagar por los medios de pagos autorizados o por cualquier otro canal o medio que El Banco desarrolle para este propósito, debitando de la cuenta que mantengan con El Banco y acreditando a la cuenta de El Cliente antes señalada. Cada pago estará identificado con el número de referencia único y exclusivo del consumidor, usuario, socio, estudiante o donante que haya proporcionado El Cliente en la solicitud de Activación. El Cliente podrá consultar los pagos recibidos a través de la opción especialmente diseñada para ese propósito en Banca Electrónica.

2. El Cliente conviene y acepta que en los casos en que reciba pagos y/o donaciones por ventanilla en sus establecimientos, estos deberán ser acompañados de una volante de pago o de donación, previamente aprobada por El Banco, la cual deberá ser proporcionada por El Cliente a sus consumidores, donantes y/o usuarios.

3. Las partes convienen y aceptan que el servicio que El Banco brinda a El Cliente conforme a lo convenido en este Contrato no implica en ninguna circunstancia que El Banco autorice que El Cliente se sobreire.

4. El Cliente se obliga durante la vigencia de este Contrato a mantener abierta una cuenta de depósito en El Banco. En el evento que dicha cuenta quede con estado de inactiva por falta de movimiento, o quede cerrada o inclusive que la misma no registre pagos durante un **período menor a 12 meses**, El Banco se reserva el derecho de cancelar el servicio de Colector de Pago de que trata esta sección del Contrato, sin notificación previa.

El Banco podrá cobrar y cargar a La Cuenta de El Cliente, los cargos y/o comisiones por los servicios prestados, de conformidad con lo establecido en este Contrato, cuyos montos se establecen en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos, y que El Banco podrá, de tiempo en tiempo modificar los montos de tales cargos o comisiones, para lo cual notificará a El Cliente, mediante alguna de las modalidades establecidas en este Contrato.

5. Las partes convienen en que ante el evento de existir algún reclamo por parte de los clientes que utilizan este servicio, dichos reclamos serán enviados por El Banco, a la(s) persona(s) que haya(n) sido confirmada(s)



como contacto(s) de El Cliente, para ser resuelto por este y comunicar la solución a El Banco en un periodo máximo de 10 días laborales, contados a partir del recibo del reclamo por parte del cliente afectado.

6. El Cliente se compromete a aplicar los pagos recibidos por los medios autorizados, en un periodo máximo de 2 días laborables, contados a partir del día en que recibió el depósito de los pagos en La Cuenta; si excede este periodo, El Cliente se compromete a reembolsar a El Banco la suma de US\$25.00 por cada atraso.

7. Queda entendido y acordado que El Banco no incurirá en responsabilidad alguna en caso de que no pueda brindar a El Cliente los servicios a que se refiere el presente Contrato, ya sea total o parcialmente, debido a desperfectos ocasionados en los sistemas de El Banco, faltas en el fluido eléctrico o causas similares fuera del control de El Banco, cierre o bloqueo de la cuenta bancaria de uno o varios de los consumidores, usuarios, socios, estudiantes o donantes de El Cliente que se acojan al sistema de pago y/o donación objeto de este Contrato, suspensión del servicio por parte de El Banco, suministro incorrecto, incompleto o tardío de información por parte de El Cliente, o por cualquier otra razón, siempre que no medie culpa grave o dolo por parte de El Banco.

8. Queda entendido y convenido entre las partes contratantes que El Banco no responde de ninguna obligación legal, contractual o extracontractual, que bajo cualquier título ha contraído o llegue a contraer El Cliente con terceros, especialmente con las personas que actúen como sus consumidores, usuarios, socios, estudiantes o donantes. El Banco podrá interponer los reclamos y/o acciones de cualquier naturaleza que estime conveniente contra El Cliente en el caso de que las autoridades competentes le impusieran tal responsabilidad a El Banco.

9. Queda igualmente convenido que El Banco podrá suspender temporal o indefinidamente el servicio a que hace referencia esta sección cuando haya transcurrido un período mayor a 3 meses por inactividad o por no haber utilizado el mismo o no completar la cantidad de transacciones requeridas, para lo cual no requiere dar aviso previo.

L. ARRENDAMIENTO DE CAJILLAS DE SEGURIDAD

1. **El Arriendo.** El Banco ofrece a El Cliente, el servicio de arrendamiento de Cajillas de Seguridad, en adelante La Cajilla, según su disponibilidad, y cuya numeración, identificación, y lugar de instalación, estará detallada en la Solicitud de Activación del servicio.

2. **Canon de Arrendamiento.** El Cliente se obliga a pagarle a El Banco, en concepto de canon de arrendamiento, el monto anual establecido en la Solicitud de Activación suma esta que será pagadera por anualidad adelantada. Queda entendido y convenido que esta suma, una vez sea pagada, no será devuelta a El Cliente.

3. **Entrega de La Cajilla y Llaves.** El Cliente declara que con la firma de la Solicitud de Activación y de El Contrato, recibe 2 llaves iguales para el acceso a La Cajilla, y las cuales queda obligado a devolver a El Banco al término del servicio, debiendo previamente retirar todo el contenido de la Cajilla y entregar la misma a El



Banco completamente vacía y en las mismas condiciones en que le fue entregada. La pérdida de una de las llaves deberá ser comunicada a El Banco de manera inmediata, y deberá devolver la otra llave para poder realizar el cambio de cerradura sin demora. La pérdida o falta de la entrega de las 2 llaves, motivará la apertura forzosa de La Cajilla. Todos los gastos serán por cuenta de El Cliente.

4. Acceso a La Cajilla. Solamente tendrán acceso a La Cajilla El Cliente y su(s) representante(s) debidamente autorizados y en la forma requerida por El Banco.

5. Apertura y Cierre de La Cajilla. La apertura y el cierre de La Cajilla sólo podrá hacerla El Cliente o su(s) representante(s) debidamente autorizado(s), con la ayuda de un funcionario de El Banco, quien mantiene una llave maestra que no abre la caja, pero que la misma es necesaria para hacer funcionar la cerradura de La Cajilla.

6. Control de Visitas. El Cliente conoce y acepta que solo podrá ingresar a la bóveda de seguridad durante horas laborables y en el horario en que El Banco esté abierto y disponible al público, y para ello deberá firmar previamente un formulario de control de visitas para realizar el registro en el Sistema de El Banco.

7. Revisión Previa a la Entrega. El Cliente declara y reconoce que al firmar la Solicitud de Activación, ha examinado previa y detenidamente La Cajilla, los materiales que la componen, su forma de construcción, medidas, capacidad, así como el mecanismo especial que usa y el lugar donde se encuentra la bóveda, la cual le ofrece condiciones de seguridad completamente satisfactorias, por lo cual El Banco no será responsable por extravío, pérdida, falta o menoscabo de lo que El Cliente haya guardado en La Cajilla, salvo que medie culpa grave o dolo por parte de El Banco.

El Banco no incurrirá en responsabilidad en el caso de que La Cajilla sea abierta y/o hayan retirado los objetos que se encuentren en ella por caso fortuito o de fuerza mayor, por actos de autoridades judiciales o administrativas o de cualquier otro tipo, sean competentes o de facto, por poder usurpado o de cualquier clase, ni por daños causados por motín, robo, hurto, conmoción civil, pandemia, revolución o guerra.

8. Demora o Imposibilidad de Acceso a La Cajilla. El Banco no será responsable de los daños o perjuicios que pueda sufrir El Cliente por la demora o imposibilidad de acceso a La Cajilla causada por el no funcionamiento de las puertas o cerraduras de la bóveda o por cualquier otra razón. Igualmente, El Banco tendrá derecho a mantener cerrada su bóveda o el sitio donde está La Cajilla durante los períodos en que considere necesario o prudente hacerlo.

9. Uso de La Cajilla. Queda entendido que La Cajilla objeto del presente Contrato sólo podrá ser utilizada para guardar títulos, joyas, metales preciosos, valores, objetos de valor, documentos y cualesquiera otros objetos cuya posesión no sea ilícita de acuerdo con nuestro ordenamiento jurídico. La falta de cumplimiento de estas exigencias hará responsable a El Cliente de todos los daños que llegaren a ocasionarse.

10. Prohibición de subarrendar. El Cliente bajo ningún concepto podrá subarrendar La Cajilla.



11. Término del Servicio. El término de prestación de este servicio es de **1 año**, contado a partir de la fecha de la firma de la Solicitud de Activación de este servicio, renovable automáticamente por períodos sucesivos de **1 año** cada uno, salvo que cualquiera de las partes, **con por lo menos 15 días de anticipación a la fecha de vencimiento del período original o de una de sus prórrogas**, según se trate, le comunique a la otra parte por escrito su intención de que no se produzca la prórroga correspondiente.

En el evento de que se produzca la prórroga automática del Contrato, El Banco queda facultado para aumentar el canon de arrendamiento, dando aviso previo de 30 días a El Cliente. Vencido dicho término sin que haya habido oposición de El Cliente se entenderá vigente el nuevo canon de arrendamiento, según la tarifa que se indique en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos disponible en el sitio www.bgeneral.com y/o en sucursales.

El Banco podrá dar por terminado este contrato de inmediato, sin necesidad de aviso alguno y sin responsabilidad alguna, en caso de que ocurra cualquiera de los siguientes hechos:

- a) La falta de pago del canon de arrendamiento pactado.
- b) Si se inician uno o varios juicios en contra de El Cliente o secuestros, embargos o sea declarado en quiebra o suspensión de pagos, liquidación, reorganización, insolvencia, o en concurso de acreedores, cesación de pagos y/o fraude de acreedores o similares, ya sea de manera voluntaria o por proceso interpuesto por tercero en contra de sus bienes.
- c) Si los bienes contenidos en La Cajilla o los derechos de El Cliente sobre esta o sobre el contenido de esta, resultaren secuestrados, embargados o en cualquier forma perseguidos.
- d) Si El Cliente incumpliere cualquiera de las obligaciones que contrae por medio de este Contrato.
- e) Por la muerte de El Cliente
- f) Por cualquier causa que, a juicio de El Banco, sea necesaria la cancelación del servicio.

Queda entendido y convenido que cualquier aviso que deba dar El Banco a El Cliente al tenor de esta cláusula, lo hará enviándolo por correo a la última dirección de El Cliente anotada en los registros de contacto de El Banco, sin perjuicio del derecho de El Banco de poder notificarlo por cualquiera de los medios de notificación establecidos en la Sección de Avisos y Notificaciones de las Condiciones Generales de Negocios de este Contrato.

12. Devolución de La Cajilla. Una vez termine el arrendamiento, por cualquier causa o razón, El Cliente deberá desocupar la misma y entregar las llaves correspondientes a El Banco. En el evento de que transcurran 30 días contados a partir de la fecha de terminación sin que El Cliente hubiese devuelto las llaves de La Cajilla, El Cliente autoriza expresa e irrevocablemente a El Banco para que este, por cuenta de El Cliente, realice la apertura de La Cajilla, coloque una nueva cerradura y haga las reparaciones necesarias para que La Cajilla



quede apta para ser usada nuevamente y poder arrendarla a otra persona, comprometiéndose expresamente a indemnizar a El Banco por los daños, perjuicios y gastos causados.

La apertura de La Cajilla y el inventario de lo que en ella se encuentre, se hará en presencia de un Notario Público y de 2 testigos hábiles, procediendo luego a sacar el contenido de dicha Cajilla y a retenerla en un depósito especial, sujeto al pago del alquiler adeudado y a todos los gastos incurridos por la apertura de dicha Cajilla, así como los gastos ocasionados por el cambio de cerradura y llave y cualquier costo, o mantenimiento que se haya tenido que efectuar sobre la misma. El Cliente pagará, además, los gastos por la custodia especial de los valores depositados, una vez que estos hayan sido removidos de La Cajilla, así como los honorarios del Notario Público, de los testigos requeridos, cerrajero y cualquier otro gasto en que El Banco haya tenido que incurrir para estos fines. Por lo anterior, El Cliente conviene en que aceptará como correcto y válido desde ya, el inventario de los bienes que se encuentren en La Cajilla, si los hubiere, inventario que firmará el Notario Público y los 2 testigos. Además, El Cliente exonera expresamente a El Banco y a sus funcionarios de toda responsabilidad por toda acción u omisión en la apertura forzada de La Cajilla.

13. Arrendamiento a Varios Arrendatarios. Cuando el arrendamiento de La Cajilla sea hecho a varias personas, se aplicarán, adicionalmente, los siguientes términos y condiciones:

- a) Para los efectos de este servicio, se entenderá que los arrendatarios son: (i) Solidarios, cuando cualquiera de los arrendatarios, sin previa autorización de los demás, puede entrar, abrir y retirar de La Cajilla por sí o por medio de un representante autorizado, los objetos depositados en ella y/o dar por terminado el servicio; (ii) Mancomunados, cuando para entrar, abrir La Cajilla, retirar y cerrar el servicio, se requiere la concurrencia de todos los arrendatarios, salvo que se mantenga una autorización expresa, escrita, firmada por todos los arrendatarios y debidamente notariada por un Notario Público Autorizado, con sello de presentado personalmente, donde todos los titulares faculten a un representante autorizado para tales efectos.
- b) Cuando sean varios los arrendatarios mancomunados de La Cajilla, El Banco se reserva el derecho, en caso de muerte de cualquiera de ellos, de no permitir entrar o abrir La Cajilla a los demás, hasta que se haya declarado el derecho de alguna persona o personas sobre los valores y objetos que se encuentren depositados en dicha Cajilla. El Banco no incurrirá en responsabilidad alguna con los herederos o sucesores del fallecido, si en el caso de tratarse de un arrendamiento de los llamados "solidarios", alguno de los arrendatarios sobrevivientes entre, abra o retire todos o parte de los objetos depositados en la misma.
- c) En caso de disputa, litigio o discusión de los arrendatarios de La Cajilla entre sí, cuando sean varios, o de ejercicio de acción por parte de terceros contra cualquiera, varios o todos los arrendatarios de La Cajilla, El Banco podrá negar el acceso a ella a todos los demás arrendatarios o dar por terminado el servicio sin responsabilidad y proceder a la apertura y depósito del contenido de La Cajilla en la forma prevista en esta Sección del Contrato.
- d) Si se requiere judicialmente a El Banco para que impida a uno o más arrendatarios, el acceso a La Cajilla o se ordene el secuestro, embargo o suspensión de entrega de bienes guardados en La Cajilla, El Banco podrá



impedir el acceso a la misma a todos los arrendatarios, ya sean solidarios o mancomunados, hasta tanto no se le notifique judicialmente que la orden de prohibición o la medida cautelar ha quedado sin efecto.

14. Débito Autorizado. El Cliente declara y acepta que El Banco queda irrevocablemente autorizado para aplicar el débito a cuenta o compensación establecido en las Condiciones Generales del Contrato para cubrir, hasta donde alcance:

- a) El canon de arrendamiento de la Cajilla.
- b) El costo de la(s) llave(s), en caso de que se tenga(n) que reponer, cambiar la cerradura o abrir por cualquier causa.
- c) Gastos de Notario, testigos, cerrajeros o auditores, en el caso que así se requiera.
- d) Cualquier impuesto aplicable sobre el alquiler de Cajillas.
- e) Cualquier otro gasto a cargo de El Cliente al tenor de El Contrato.

15. Aplicación de Normas y Regulaciones. El Cliente conviene en atenerse a todas las normas y regulaciones de El Banco referentes al procedimiento y horas hábiles para tener acceso a La Cajilla y a la identificación correcta de El (Los) Arrendatarios(s) o de sus representantes autorizados, y en general, a todos los modos y métodos para el cumplimiento de este contrato tal como pueda prescribirlo El Banco.

16. Apertura, Custodia y Liquidación de Bienes y Valores en Cajilla de Seguridad en Estado de Morosidad. El Cliente acepta que, ante el evento de no cumplir con el pago convenido por la anualidad del Servicio, autoriza expresamente a El Banco, sin reserva ni restricción alguna, para que proceda, cuando así lo estime conveniente, a la apertura de la Cajilla de Seguridad, con la participación de un Notario Público Autorizado y de un perito nombrado por El Banco si así lo decidiere, y aplicará el siguiente procedimiento:

- a) Cinco (5) días después de pasada la fecha de pago, y no encontrando El Banco fondos suficientes para aplicar al pago correspondiente, El Banco enviará a El Cliente, a través de alguno de los medios de comunicación pactados en este Contrato, un aviso de Cobro, a fin de que El Cliente presente, dentro de los próximos 5 días al envío de la nota, el pago debido.
- b) Transcurrido ese período, El Cliente autoriza a El Banco para que a sus costas, proceda con la apertura de la Cajilla de Seguridad, asistiéndose de un Notario Público Autorizado y pudiendo El Banco decidir nombrar a un perito que participe en esta apertura de la Cajilla, a fin de fijar un precio a cada valor o bien depositado en la Cajilla, lo cual constará en un inventario detallado incorporado en un Acta que firmará, el Notario, el representante de El Banco designado, si lo hubiere y cualquier otro que sea nombrado por El Banco para estos fines.



- c) El Cliente autoriza expresamente a El Banco para que, ante este evento, pueda de forma inmediata, proceder con la venta extrajudicial de los bienes y valores depositados en La Cajilla o bien retenerlos en custodia por un término adicional, hasta que El Cliente se presente a pagar lo adeudado y a retirar los bienes y valores.
- d) En el caso de que El Banco opte por la venta judicial, descontará del producto recibido, todo lo adeudado hasta la fecha por El Cliente, incluyendo gastos de notaría, de peritaje, de cambios de cerradura, los cánones de arrendamiento adeudado, y cualquier otro gasto que haya tenido que incurrir para tales efectos, entre otros.
- e) El saldo remanente lo conservará El Banco por un término de 5 años, hasta que El Cliente decida reclamarlos. De no existir petición o reclamación de estos fondos, El Banco cumplirá con el procedimiento establecido por la Superintendencia de Bancos de Panamá para estos casos.
- f) El Cliente declara expresamente aceptar este procedimiento de apertura, custodia y liquidación de bienes, y declara haber leído, y acepta cada una de las cláusulas que anteceden, las cuales son también obligatorias para su(s) representante(s) autorizado(s) y para los causahabientes a título particular o a título universal.

M. DEPÓSITOS A CONSIGNACIÓN

- 1. Objeto del Servicio.** El Banco ofrece el servicio de depósito a consignación de dinero y/o documentos negociables a través de bolsas plásticas de seguridad, o en el material que El Banco disponga o especifique para este servicio, en adelante Las Bolsas. El depósito deberá ser realizado directamente por El Cliente o por quien este designe para ello, en las sucursales y/o en la sala de conteo habilitada por El Banco para ello.
- 2. Procesamiento. El Banco se compromete a realizar el procesamiento del contenido de La Bolsa en un máximo de 48 horas,** contadas a partir desde el momento en que El Cliente efectúe válidamente dicho depósito. Las partes acuerdan que el tiempo estipulado para el procesamiento podrá variar debido a causas de fuerza mayor o de caso fortuito, sin que ello implique responsabilidad alguna para El Banco.
- 3. Cargos por Servicio.** El Cliente acepta que ante el evento que requiera utilizar la bóveda para realizar el depósito de consignación de que trata esta sección, deberá adquirir, por su cuenta, costo y riesgo, 1 o varias bolsas, de acuerdo con las especificaciones indicadas y exigidas por El Banco en la Solicitud de Activación, la cual forma parte integral de este Contrato, y una llave de acceso para ingresar a la bóveda de depósito a consignación.

Si la llave de acceso se rompe o se extravía, El Cliente se obliga en asumir los costos para obtener una nueva llave, según el monto que en dicho momento determine El Banco. Las tarifas por el procesamiento de La Bolsa serán establecidas en la solicitud del servicio o serán especificadas en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos, quedando El Banco facultado para revisarlas y ajustarlas anualmente.

El Banco deberá notificar, de acuerdo con los mecanismos de avisos establecidos en este Contrato, las variaciones de las tarifas por procesamiento. Si El Cliente manifiesta no estar de acuerdo con las nuevas



tarifas, este podrá dar por terminado el presente Contrato, para lo cual deberá dar un aviso por escrito a El Banco con **30 días de anticipación**. El Banco a su vez, queda igualmente facultado para incrementar en forma extraordinaria, las tarifas por procesamiento, por variaciones en los costos operativos y de mercado, las cuales serán notificadas con 72 horas de anticipación, sin que ello afecte las estipulaciones contenidas en este Contrato. Si El Cliente decide no aceptar los ajustes indicados por El Banco, El Cliente podrá dar por terminado este Contrato, dando un aviso de **30 días de anticipación**.

4. Obligaciones de El Cliente. El Cliente acepta que:

- a) El uso de La Bolsa es bajo su propio riesgo y que, las medidas de seguridad empleadas en relación con dicho servicio por parte de El Banco no eximen a El Cliente de sus medidas de seguridad y cuidado, quedando El Banco relevado de toda responsabilidad para con El Cliente si sufre daños no imputables a El Banco.
- b) Los depósitos que se realicen bajo este sistema podrán realizarse por medio de bolsas plásticas de seguridad que El Banco acepte para tal fin o en la forma que El Banco disponga para este servicio, las cuales deberán incluir en todo caso, la volante de depósito suministrado por El Banco, detallando el contenido de esta.
- c) El Cliente se compromete a verificar y a confirmar por Banca en Línea o por cualquier otro medio que El Banco tenga disponible para tales efectos, las transacciones de depósitos a consignación realizadas y conservar copias de sus volantes de depósito.
- d) El Cliente es responsable por la custodia y uso debido de la llave de acceso a la bóveda de depósito a consignación.
- e) El Cliente conviene y acepta que en los casos en que el depósito a consignación sea realizado por medio de una agencia transportadora de valores, se obliga a notificar por escrito a El Banco, el nombre de la empresa que designará como agencia, así como su representante autorizado, para que se encargue del manejo de La Bolsa, la traslade a El Banco y la presente para su depósito, dentro de las horas laborables de los días hábiles bancarios, de requerir este servicio.
- f) El Cliente se obliga a notificar previamente por escrito a El Banco, cualquier cambio o cancelación del servicio que mantenga con la empresa transportadora de La Bolsa. El Cliente conoce y acepta que La Agencia contratada debe ser previamente autorizada y aprobada por El Banco.
- g) Queda entendido y aceptado por El Cliente que La Bolsa en la bóveda de depósito a consignación o en la Sala de Conteo de Bolsas de El Banco, deberá estar debidamente sellada y sin ninguna alteración, ni estar rota ni rasgada, y que el depósito colocado dentro de ésta incluya un original de la volante de depósito a consignación. En ese sentido, El Cliente conoce y acepta que prevalecerá el cómputo de El Banco en cuanto al monto, detalle y/o desglose del contenido de La Bolsa.
- h) El procedimiento para seguir consiste en que La Bolsa será presentada a El Banco por El Cliente o por La Agencia contratada por El Cliente, previamente autorizada y aprobada por El Banco. Para los casos en que La



Bolsa sea entregada por la Agencia, esta deberá ir acompañada de un comprobante de servicio que será firmado por El Banco, con el fin de acusar el recibo de La Bolsa. Queda entendido que esta firma no implicará responsabilidad ni aceptación alguna de El Banco, ni para ninguno de sus representantes de las cantidades en él indicadas o contenidos en La Bolsa, sino solo constancia del recibo de La Bolsa.

i) El Cliente se obliga a notificar de forma inmediata a El Banco, todas las personas que mantenga autorizadas para retirar y/o recibir cualquier información o documentación relacionada con este servicio, así como aquellas que dicha autorización le sea revocada. Esta notificación deberá hacerse de forma escrita a El Banco, y deberá indicar los nombres completos, firma y copia de la cédula de identidad personal de cada uno de los autorizados.

5. Obligaciones de El Banco. El Banco conviene en:

a) Recibir La Bolsa, abrirla, procesar su contenido y acreditar la suma total a la cuenta de El Cliente hasta dentro de un máximo de 48 horas hábiles, prevaleciendo el cómputo de El Banco en cuanto al monto, detalle y/o desglose del depósito. Las partes acuerdan que el tiempo estipulado para el procesamiento podrá variar debido a causas de fuerza mayor o caso fortuito, sin responsabilidad de ninguna naturaleza para El Banco.

6. Manejo por Discrepancias. En caso de discrepancias en el conteo, detalle y/o desglose de las sumas de dinero depositadas y/o de los documentos negociables, queda convenido y así lo aceptan las partes, que prevalecerá el cómputo que El Banco realice. El Banco procesará el ajuste para la debida contabilización a la cuenta especificada por El Cliente y El Cliente deberá asumir cualquier cargo que se realice, por efectos de los costos operativos necesarios para gestionar el manejo de esta discrepancia o cualquier suma que El Banco haya tenido que asumir, para tales efectos.

El Cliente acepta que ante el evento de (i) solicitar una revisión de los movimientos de su cuenta en relación a los depósitos relacionados con el servicio de depósito a consignación; (ii) solicitar la revisión de las cámaras de videos sobre su transacción; (iii) solicitar la investigación de depósitos no procesados; toda revisión o investigación puede conllevar cargos que estarán establecidos en la Tabla de Tasas, Cargos y Comisiones de El Banco, quedando El Banco expresamente facultado para realizar el cargo de estos en cualquiera de las cuentas que mantenga El Cliente en El Banco.

Las partes acuerdan que El Cliente tendrá un plazo de **30 días**, a partir de la fecha del procesamiento del depósito, para interponer el respectivo reclamo a El Banco y que, transcurrido el plazo antes indicado, no habrá lugar para reclamos y El Banco podrá considerar que El Cliente se encuentra conforme con el servicio. Todo reclamo deberá ser presentado mediante una nota formal, firmado por el representante autorizado de El Cliente o en la forma que El Banco así le autorice.

7. Plan de Procesamiento. El Banco podrá sugerirle a El Cliente un plan estratégico para el procesamiento de La Bolsa que entregue para el servicio de depósito a consignación, de acuerdo con sus necesidades y a la capacidad de manejo de El Banco.



8. Seguro. El Cliente es responsable de mantener vigente y al día, sus pólizas de seguro contra los riesgos por pérdida, asalto o robo de La Bolsa fuera de la sucursal. En caso de que La Bolsa se encuentre bajo la responsabilidad de la Agencia, esta es responsable de la cobertura del seguro y riesgo.

9. Responsabilidad. El Cliente declara que asume toda la responsabilidad sobre el manejo debido de La Bolsa, antes y al ser depositadas en la bóveda del depósito a consignación de El Banco y asume todo tipo de responsabilidad ocurrida por causa de pérdida o extravío por asalto o robo de La Bolsa fuera de la Sucursal y/o sala de conteo de El Banco.

El Cliente conoce y acepta que El Banco devolverá La Bolsa, cuando se encuentre violentada, rajada y/o alterada, notificando previamente a El Cliente, a fin de que presente su reclamo ante La Agencia. En todo caso, El Banco queda liberado y exonerado de todo tipo de responsabilidad.

En los casos que El Cliente deposite Las Bolsas en las bóvedas de depósitos a consignación, El Cliente acepta que El Banco procesará las bolsas recibidas, aun cuando las mismas se encuentren violentadas, rajadas y/o alteradas y El Cliente declara y acepta el cómputo realizado por El Banco. El Banco no se hace responsable por cualquier pérdida o faltante de dinero que exista por discrepancias entre la volante de depósito a consignación y el contenido de Las Bolsas, que determine El Banco, al hacer el procesamiento del contenido de esta.

El Banco declara que no existe relación alguna de mandato, agencia o representación entre El Banco y La Agencia. Queda entendido y aceptado que El Banco no será en ningún caso responsable por la ejecución de órdenes emitidas por El Cliente, aun cuando tales órdenes contengan datos incorrectos, incompletos, errados, divergentes o que resultaren equívocos, ni por hechos u omisiones de La Agencia, relacionados con el manejo de La Bolsa, sean estos de la naturaleza que fueren.

Queda entendido y aceptado por El Cliente que, al utilizar los servicios de La Agencia para traer los depósitos a El Banco, no surgirá la relación de deudor y acreedor entre El Banco y El Cliente o entre El Banco y La Agencia y que no se estimará que depósito alguno ha sido hecho hasta que El Banco haya anotado el crédito en la cuenta de El Cliente, según el reglamento de El Banco aplicable a dicha cuenta bancaria.

10. Avisos. Sin perjuicio de lo contemplado en las Condiciones Generales de Negocios, en la Sección de Avisos y Notificaciones, y al menos que se disponga expresamente lo contrario, todos los avisos, demandas, y toda comunicación que deba realizarse por la prestación de este servicio, deberá constar por escrito y se considerará dada a la otra parte cuando sea entregada de forma personal, por correo recomendado o certificado, solicitud de recibo de entrega, o recibo de mensajero, o 72 horas después de la entrega en el correo, con porte pagado. El aviso se enviará a la otra parte a la dirección que El Cliente tenga registrada en El Banco. El aviso de cambio de dirección será efectivo, una vez sea recibido por la otra parte.

11. Vigencia y Prórroga Automática. Este servicio tendrá una duración de 1 año, contado a partir de la fecha de contratación del servicio. Vencido dicho plazo sin que exista notificación de terminación de ninguna de las



partes, El Contrato se prorrogará automáticamente por períodos iguales y sucesivos de 1 año cada uno, salvo que alguna de las partes comunique por escrito su deseo de no renovar el servicio.

12. Terminación Anticipada. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el servicio aquí regulado en cualquier tiempo, dando un aviso previo y por escrito a la otra con al menos 15 días de anticipación.

N. SERVICIO DE ACREDITAMIENTO ANTICIPADO DE EFECTIVO EN CUENTAS DE DEPÓSITO (CAJAS INTELIGENTES)

1. El Cliente declara que se dedica al ejercicio del comercio y que producto de su actividad diaria maneja altos volúmenes de efectivo y se ve en la necesidad de suscribir con una empresa transportadora de valores, un contrato de Cajas Inteligentes, el cual le ofrece una alternativa operativa que funciona como un modelo de recepción diaria del efectivo recibido en cajas diseñadas para tal efecto, las cuales ofrecen seguridad y un conteo automático del efectivo que ingresa El Cliente a las mismas.

2. El Cliente declara y acepta que es su responsabilidad, suscribir previamente con una empresa transportadora de valores reconocida y aceptada por El Banco, un contrato para la provisión del servicio de procesamiento de efectivo a través de estas cajas y autoriza expresamente a El Banco para que pueda solicitar las constancias necesarias a la empresa transportadora para confirmar en cualquier momento, la vigencia del contrato previamente suscrito con esta.

3. El Cliente declara que la empresa transportadora de valores es la propietaria de las Cajas Inteligentes y que ésta es la única encargada de recoger las Cajas Inteligentes, así como de retirar el efectivo en ellas depositado a la hora del corte establecido, en base a la frecuencia y a la regularidad pactada entre la empresa transportadora de valores y El Cliente.

4. Por lo anterior y por solicitud de El Cliente, El Banco aprueba otorgarle un crédito anticipado, mediante el acreditamiento de efectivo en días hábiles, en las cuentas de depósito que mantienen en El Banco, y por el monto total del efectivo reportado directamente por la empresa transportadora de valores cuando esta realiza el cierre, según el archivo electrónico enviado en la hora de corte establecida para las Cajas Inteligentes. En consecuencia, El Banco podrá, cuando lo considere necesario, revisar las condiciones del crédito anticipado otorgado al Cliente, ya sea por variaciones en las condiciones del mercado o por variaciones en las condiciones de seguridad y/o de riesgo las cuales pueden cambiar la forma en que se efectúan las mismas. El Banco podrá otorgarle a El Cliente un término de 5 días hábiles para que efectúe los ajustes necesarios y en caso de no poder realizarlo, El Banco podrá dar por terminado este contrato en cualquier momento sin responsabilidad alguna en su contra.

5. Las partes convienen y aceptan que El Banco acreditará en dichas cuentas, únicamente el monto reflejado en la información contenida en el(s) archivo(s) electrónico(s) suministrado(s) por la empresa transportadora de valores, de acuerdo con las horas de cierres automáticos previamente pactadas entre El Cliente, El Banco y la Empresa Transportadora de Valores. En este sentido, El Banco solamente se encargará de procesar un crédito anticipado a El Cliente, en base a la información que reciba de dicho archivo electrónico, con la frecuencia y regularidad en que se realiza la recolección del efectivo.

6. El Cliente se obliga a revisar minuciosa y en un período no mayor a 48 horas, posterior a los cierres automáticos establecidos, los créditos realizados en la cuenta de depósito designada con relación al servicio



prestado. Por cualquier anomalía que surja por la prestación de este servicio, El Cliente deberá contactar directamente a la Empresa Transportadora de Valores para su debida revisión, quien será la responsable de responder por cualquier reclamación, daños o perjuicios ocasionados por la prestación del servicio, ya que El Banco únicamente realiza el acreditamiento en base al monto reportado por la Empresa Transportadora de Valores.

7. El Cliente declara y garantiza que mantendrá indemne a El Banco ante el efecto de existir cualquier diferencia, pérdida o faltante con relación al monto acreditado por El Banco en la cuenta de depósito designada.

8. Las partes convienen en establecer una tarifa especial para la prestación de este servicio, la cual se encuentra indicada en documento aparte, aceptado por las partes y el cual forma parte integral de este Contrato. Las partes convienen en establecer que el costo por el servicio ofrecido podrá ser variado o modificado de tiempo en tiempo por El Banco, para lo cual comunicará a El Cliente por medio de las vías de comunicación establecidas en este Contrato, al menos con 30 días de anticipación antes de hacerse efectivo el próximo pago. El Cliente podrá aceptar o rechazar el nuevo costo dando un aviso inmediato a El Banco, lo que podrá dar lugar a la terminación anticipada del contrato sin causa para ninguna de las partes.

9. El Cliente se obliga adicionalmente a:

- a) Informar a El Banco sobre cualquier hecho o circunstancia que pudiese afectar la normal ejecución de este contrato y/o su objeto.
- b) Participar con El Banco en cualquier evaluación, determinación y solución de problemas en caso de surgir alguno.
- c) Cumplir con todas las políticas y procedimientos establecidos por El Banco en términos de seguridad, códigos de ética y utilización de recursos tecnológicos.
- d) Llevar a cabo el objeto de la contratación en los horarios y tiempos acordados por las partes y, en su defecto, en las horas laborales de El Banco.
- e) A utilizar las Cajas Inteligentes proporcionadas por la Empresa Transportadora de Valores, únicamente para depósitos exclusivos de la actividad comercial de ese local o empresa y no podrá aceptar dinero de un tercero para ello.

Por lo anterior, El Cliente asume la obligación total, sea de la naturaleza que sea, del personal que utilice para ejecutar el objeto de la contratación, por lo que desde ya expresamente exime a El Banco de cualquier responsabilidad que se pueda derivar de lo indicado en este numeral.

10. Las partes se obligan a cumplir cabal, oportuna y eficazmente las obligaciones previstas en el presente contrato, salvo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, según se establece en el presente contrato. La parte que incumpla deberá indemnizar a la otra parte, por los daños y perjuicios que ésta sufra y deberá resarcir las sumas que la parte afectada pueda verse obligada a pagar por daños y perjuicios causados a sus clientes o a terceras personas, siempre que medie culpa o negligencia de la parte que incumpla.

11. Las partes acuerdan que ninguna de ellas será considerada en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en la medida en que su ejecución fuere obstaculizada o impedida por razones de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito. Se entenderá por Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito todo acontecimiento imprevisto o que previsto, no pudiere ser evitado, de conformidad a lo establecido en el Código Civil panameño.



Cualquiera de las partes, cuando invocaren Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito estarán obligados a:

- a) Notificar inmediatamente a la otra parte;
- b) Realizar todo esfuerzo para remediar el incumplimiento;
- c) Cumplir con la totalidad de sus obligaciones, tan pronto como desaparezcan las causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito, quedando la otra parte liberada de sus obligaciones contractuales hasta el momento de la desaparición de las causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito que amparaban el incumplimiento.
- d) Acuerdan las partes que la incapacidad temporal o permanente de una de las partes para ejecutar cualquier obligación o desempeñar cualquier deber impuesto por el presente contrato por virtud de la materialización de una causa de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito no afectará el pago de sumas vencidas y debidas por una parte a la otra cuando corresponda. Es entendido entre las partes que cuando por virtud de la materialización de una causa de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito se imposibilite la continuación de la ejecución del objeto de la contratación, El Banco podrá dar por terminado en forma anticipada el presente contrato, sin necesidad de resolución judicial o arbitral previa, ni con responsabilidad alguna para con El Cliente.

12. Cualquiera de las partes podrá, en cualquier momento, cuando lo considere necesario, solicitar a la otra que se modifiquen, mediante convenio por escrito, las características, especificaciones, cantidad y/o condiciones del objeto de la contratación, así como aquellos productos y/o servicios por entregar que se hayan pactado en este contrato.

13. El Cliente declara que exonerá y libera a El Banco de toda responsabilidad civil, comercial, penal, laboral, fiscal o de cualquier naturaleza que El Cliente adquiera frente a terceros que pudiere surgir con motivo de la celebración, implementación y ejecución del presente contrato y/o del objeto de la contratación, por lo que reconoce El Cliente que asumirá esa responsabilidad y se obliga desde ya a mantener indemne a El Banco.

14. El Cliente autoriza expresamente a El Banco para que, en cualquier momento, debite o deduzca de cualquier cuenta de depósito bajo cualquier denominación que mantenga en El Banco a nombre de El Cliente, cualquier cargo y/o costo relacionado al servicio objeto del presente contrato.

15. El presente contrato tendrá una duración de 1 año, contado a partir de la fecha de firma del presente contrato, prorrogables automáticamente por períodos iguales. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento y sin que medie causa justificada para ello, siempre y cuando sea comunicado a la otra parte mediante un aviso enviado por escrito con 30 días calendario de antelación. Tanto El Cliente como El Banco, se obligan a notificar a la empresa transportadora de valores una vez sea terminado este contrato.

16. Todos los avisos o notificaciones que las partes deban o deseen darse conforme al presente contrato, se efectuarán por escrito y serán entregados personalmente, además de enviados por correo electrónico, a la parte a quien se dé dicho aviso, a las direcciones señaladas en la Solicitud de Activación de este servicio, así como cualquier otro dato necesario para brindar el servicio.

O. GIROS, CHEQUES Y TRANSFERENCIAS



1. Servicio. El Banco podrá ofrecer a sus clientes, el servicio de transferencias locales e internacionales, giros internacionales, compra de cheques de gerencia, certificados de regalo, u otros productos que de tiempo en tiempo así El Banco decida ofrecer.

2. Definiciones. Para los efectos de este servicio, aplicarán las siguientes definiciones:

- a) Cheques de Gerencia:** Cheque emitido por El Banco donde él es el girador y pagador, se hace a favor de una tercera persona por requerimiento del comprador del cheque.
- b) Cheques Certificados:** Es aquel en que El Banco certifica los fondos que existen en la cuenta de El Cliente para realizar una transacción solicitada por El Cliente.
- c) Giros:** Se refiere al envío de dinero mediante un documento bancario emitido en moneda local o extranjera.
- d) Certificado de Regalo:** Se refiere a una confirmación que expide El Banco, a favor de un beneficiario, a solicitud de El Cliente, para que el beneficiario disponga de los fondos que registra dicho certificado.
- e) Transferencias Internacionales:** Es el proceso de envío y recibo de dinero desde y hasta cualquier país, entre personas naturales o jurídicas, mediante una instrucción electrónica.
- f) Transferencias Bancarias locales:** Es el proceso interbancario de envío y recibo de dinero a personas naturales o jurídica dentro de la República de Panamá.

3. Autorización a Terceros. El Cliente reconoce y acepta que, para llevar a cabo los servicios detallados en esta sección del Contrato, El Banco puede requerir la asistencia y/o intervención de terceros, incluyendo sin limitación alguna a instituciones financieras, agentes, bancos correspondentes, bancos intermediarios y bancos beneficiarios. Por lo tanto, El Cliente otorga expresamente a El Banco la autorización para utilizar o recurrir a terceros necesarios para la ejecución de las transacciones solicitadas. Asimismo, autoriza expresamente a El Banco a transmitir a esos terceros los datos requeridos para llevar a cabo dichas operaciones. En este sentido, El Cliente reconoce que, dada la naturaleza de este servicio, El Banco, ni los terceros utilizados para procesar sus instrucciones, serán responsables por cualquier perjuicio que pueda ocasionar la demora en la ejecución de su transacción o del servicio solicitado.

El Cliente entiende y acepta que El Banco, podrá no ejecutar órdenes o instrucciones relacionadas con los servicios aquí detallados, cuando considere que dichas órdenes o instrucciones impartidas no son claras, precisas o completas, o no se ha suministrado sobre ellas suficiente información o no cumplen con las políticas internas del Banco. Asimismo, El Banco podrá, en cualquier momento, solicitar a El Cliente información adicional sobre el origen o destino de los fondos, los beneficiarios de la transacción, naturaleza de la transacción, cuando así lo considere necesario o cuando sea requerido por algún tercero que participe en la ejecución de la instrucción proporcionada por El Cliente.



El Cliente, al tener conocimiento de este requerimiento, autoriza expresamente a El Banco para llevar a cabo la ejecución y proporcionar toda la información necesaria para tales propósitos y acepta que su solicitud puede estar sujeta a los tiempos que demande o requiera la verificación correspondiente, comprometiéndose a proporcionar de manera oportuna toda la documentación de respaldo y los registros de transacciones, solicitados antes, durante o después del procesamiento de esta.

4. Responsabilidad. El Banco, sus afiliadas, subsidiarias, accionistas, empleados, corresponsales no serán responsables ante la pérdida, mutilación y/o destrucción de constancias de transacciones y/o documentos que se puedan presentar en este tipo de transacciones, que ocurran por error en la confirmación de los datos de contacto por parte de El Cliente, tales como el correo electrónico o físico, dirección, codificación, o ya sea por la demora en el cobro, incorrecta o incompleta identificación del beneficiario, por el no pago del banco pagador y por cualquier otra causa no imputable a éstos.

5. Reclamo en caso de pérdida. El Banco no aceptará solicitudes de reembolso y/o de suspensión de pago de Cheques o Certificados, en caso de pérdida, robo, mutilación o destrucción, salvo que inicie previamente el proceso de anulación y reposición de títulos, a fin de obtener una orden de un tribunal competente, que gire instrucciones a El Banco sobre el particular.

6. Moneda extranjera. El Banco ofrece el servicio de transferencia internacional a sus clientes en moneda local o moneda extranjera, según lo solicite El Cliente y, sujeto a la disponibilidad y a las regulaciones aplicables. El Cliente entiende y acepta que las transferencias internacionales en moneda extranjera estarán sujetas a los tiempos de procesamiento respectivo, según tome la realización y ejecución de esta.

El Cliente entiende y acepta que cuando El Banco y sus terceros participantes en la cadena de pago así lo requieran, podrán convertir la transacción a su moneda local destino o a otra moneda que consideren necesaria o más conveniente, independientemente de la tasa de cambio vigente al momento de ejecutar la transacción, y de las instrucciones previamente proporcionadas por El Cliente; asimismo, si El Cliente decide cancelar dicha transferencia, el mismo es responsable por cualquier pérdida financiera originada por fluctuaciones de las monedas.

El Cliente declara que comprende y entiende el servicio ofrecido y acepta que el mismo se lleve a cabo por su cuenta y riesgo, tomando en consideración lo antes expuesto y todos los riesgos inherentes a este tipo de transacciones, y exonera expresamente a El Banco de cualquier responsabilidad derivada de la elección del tipo de cambio, de los terceros participantes en la cadena de pago, según su mejor proceder, quedando a cargo de El Cliente los gastos y pérdidas que tuviesen lugar por razón del cambio.

Salvo por instrucciones específicas dadas por El Cliente y aceptadas por El Banco, y en los casos de transferencias recibidas por El Cliente en moneda extranjera, El Banco podrá acreditar dichos saldos en la moneda de curso legal en Panamá a la tasa de cambio vigente el día en que El Banco hubiese recibido el dinero o el importe del crédito.

7. Autorización de débito. El Cliente autoriza expresamente a El Banco para que debite, reduzca o descuento del monto a recibir, todos los gastos, cargos, comisiones, impuestos, y cualquier otro en que se vea necesario incurrir por causa de la transacción ejecutada, sin limitarse a ello a reclamos por transacciones devueltas por falta de información, suministro de datos incorrectos, o por cualquier otro motivo no imputable a El Banco.

8. Autorización y confirmaciones. El Cliente reconoce y acepta que El Banco actúa únicamente como facilitador del proceso, sin garantizar el pago ni la aceptación del documento por parte del beneficiario. Cualquier disputa deberá ser dirigida directamente al girador. Asimismo, El Cliente acepta que El Banco podrá establecer topes o límites para confirmaciones, y acepta que en el caso de los giros emitidos en dólares por montos mayores a US\$5,000, serán confirmados por El Banco al banco corresponsal dentro de un término máximo de 2 días hábiles en la República de Panamá, luego de su emisión. En este sentido, El Cliente acepta y autoriza expresamente a El Banco para que, una vez transcurridos 3 años consecutivos desde la fecha de emisión del documento negociable, y siempre que este no haya sido presentado al cobro ni pagado por El Banco, quede facultado para reintegrar de forma automática el monto originalmente debitado a la cuenta de origen o, en su defecto, a otra cuenta de El Cliente con características similares. El Cliente acepta que el reintegro podrá ser efectuado por El Banco sin necesidad de requerir autorización adicional, instrucción, ni aviso previo a El Cliente y será el único responsable por cualquier reclamo presente o futuro del titular de la cuenta o del beneficiario del documento.

9. Cumplimiento de instrucciones: El Cliente acepta que El Banco podrá elegir la forma de enrutamiento de la transferencia internacional que considere más conveniente. El Cliente reconoce y acepta que El Banco instruye la transferencia internacional mediante sus bancos corresponsales, quienes a su vez recurren a la intervención o mediación de terceros. El Banco no responderá por: (i) los actos u omisiones de sus bancos corresponsales u otros terceros, incluido, pero no limitado a demoras en el pago por cualquier causa, o por error en el pago al beneficiario designado; (ii) acto, decreto, orden legal, restricción de cualquier tipo o investigaciones de cualquier gobierno o agencia gubernamental, (iii) cualquier otra causa fuera del control razonable de El Banco. Las transferencias internacionales efectuadas por error, redacción equivocada u otras razones, podrán ser anuladas por El Banco, cuando así lo considere necesario.

En este sentido, El Cliente debe asegurarse de hacer todas las verificaciones necesarias previo a la solicitud de envío de una transferencia internacional. En consecuencia, El Cliente reconoce que El Banco podrá o no proceder con las gestiones para solicitar la devolución de una transferencia internacional, indistintamente sea por causa de fraude, error, fallas en los sistemas, u otras razones. El Cliente acepta que El Banco no puede garantizar el éxito en la gestión y recuperación de los fondos correspondientes a dicha transferencia internacional. El Cliente reconoce que, para efectos de cualquier reclamo relacionado con esta, deberá presentar dentro de un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la solicitud de la transferencia. Si no presenta reclamo dentro de dicho período de tiempo, se considerará aceptada por El Cliente.

El Cliente reconoce y acepta que El Banco tiene la facultad de rechazar las instrucciones que le sean dadas por El Cliente para realizar transferencias internacionales, cuando estas no cumplan con los requisitos de claridad,



precisión, integridad y completitud que El Banco establezca, o cuando, a criterio de El Banco, puedan contravenir o afectar las políticas internas de El Banco, o las normas y regulaciones locales o extranjeras que le sean aplicables, o los compromisos asumidos con sus bancos corresponsales, o los usos y costumbres de la plaza, o las leyes y regulaciones vigentes en la República de Panamá o en el ámbito internacional, o que puedan perjudicar a El Banco de alguna manera.

Asimismo, El Cliente entiende y acepta que El Banco seleccionará los bancos corresponsales o terceros con los que vaya a establecer relaciones comerciales, y no se hace responsable por cualquier consecuencia o problema que pueda ocurrir con la ejecución de las transferencias internacionales realizadas por alguno de estos, entendiendo con ello que cada banco corresponsal o tercero autorizado para ejecutar estas actividades aplicarán sus propias normas y políticas de riesgo y cumplimiento, generando con ello que el banco corresponsal o tercero pueda retener y/o rechazar transacciones, solicitar información adicional, realizar ajustes, deducciones o cobros adicionales, que puede conllevar que las transferencias internacionales se realicen un tiempo distinto al que regularmente suelen realizarse, sin limitarse ello a que puedan abstenerse de ejecutar o no alguna transacción.

10. Prohibiciones

Las partes entienden y aceptan que los Bancos podrán libremente fijar el monto de sus tasas de interés, cargos y comisiones, sujeto a lo dispuesto en la regulación, y las cuales se encuentran publicadas y disponibles en la Tabla de Tasas, Comisiones y Recargos del sitio www.bgeneral.com y/o en sus sucursales.

No obstante lo anterior, y en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo 4-2011, modificado por el Acuerdo 4-2016, expedidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá, que establece ciertas reglas para el cobro de ciertas comisiones y recargos por parte de El Banco, y que dispone que los Bancos deberán incluir en los contratos bancarios o documentos aparte, los lineamientos con respecto al cobro de comisiones y recargos en sus operaciones e incorporar dichas prohibiciones, en sus documentos.

En cuanto al cobro de comisiones en órdenes de transferencia de fondos, los bancos deberán tomar de referencia lo siguiente:

- a. **El importe de las comisiones no se hará en función del monto de las transferencias recibidas.**
- b. **En caso de devolución de órdenes de transferencia de fondos, el banco emisor no podrá volver a cobrar una comisión por la operación fallida, salvo que la devolución sea ocasionada por error del cliente.**

Disposiciones Finales Aplicables a las Condiciones Generales y Condiciones Particulares de cada uno de los Productos y Servicios:



El Cliente declara que ha leído, entendido y acepta libremente y sin reserva alguna, los términos y condiciones contenidos en las Condiciones Generales de Negocios y en las Condiciones Particulares de cada uno de los Productos y Servicios incluidos en este Contrato. El Cliente declara que ha sido notificado y así lo acepta, que puede acceder a una copia de este Contrato y las modificaciones que de tiempo en tiempo se hagan a través del sitio www.bgeneral.com, y/o solicitarlo a través de las sucursales de El Banco.