



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

No. SABAO-DAJ-25206

San Salvador, 6 de diciembre de 2021.

Señor
Juan Carlos Lima Moreno
Presidente
Banco Abank, S.A.
Presente.

Señor Presidente:

Nos referimos a la carta recibida el día 19 de noviembre del 2021, suscrita por el Apoderado Administrativo Especial de ese Banco, mediante la cual remitió en virtud de la carta N° DAJ-AL-21238, de fecha 29 de octubre pasado, en físico y a la dirección electrónica depositodecontratos@ssf.gob.sv, el modelo de contrato denominado "Contrato Marco de Productos y Servicios Bancarios con Aceptación Electrónica (Persona Natural)", junto con su respectivo anexo; correspondientes al trámite de depósito que esa Entidad efectúa en virtud de los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.

Sobre el particular, posterior a la revisión del modelo en referencia, efectuada por esta Superintendencia en conjunto con la Defensoría del Consumidor, le comunicamos que se tienen por subsanadas todas las observaciones comunicadas a dicha Entidad, teniéndose por lo tanto, por depositado el referido modelo, cuyas copias de la versión final les adjuntamos, con el sello y fecha de depósito en esta Superintendencia.

Reiteramos que para contribuir a la claridad, transparencia y comunicación al público usuario de las operaciones ofrecidas por esa Entidad, es preciso que en dichos documentos figure una leyenda que indique la fecha de su depósito en esta Superintendencia; asimismo, les manifestamos que en caso de modificación a la ley, normativa aplicable o por requerimiento de esta Superintendencia relacionada con la improcedencia en el cobro de comisiones, recargos o cobros por cuenta de terceros, dichos modelos deberán ser sometidos nuevamente a revisión de este Organismo Supervisor para su respectiva verificación y posterior depósito.

Atentamente,



Evelyn Marisol Gracias.

**Superintendente Adjunta de Bancos,
Aseguradoras y Otras Entidades Financieras.**

C.C.: Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta, Presidente de la Defensoría del Consumidor.



DEPOSITADO

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.

Superintendencia del Sistema Financiero

Fecha: 06 DIC. 2021

**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

No. de Cliente _____

Nosotros: _____,
mayor de edad, (profesión/oficio), de nacionalidad _____, del domicilio de _____, departamento de _____, con Documento Único de Identidad, Pasaporte o Carnet de Extranjero Residente Número _____, a quien en lo sucesivo se le denominará como "EL CLIENTE", y por otra parte **BANCO ABANK, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que se abrevia **BANCO ABANK, S.A.**, Institución Bancaria, del domicilio de ciudad y departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro-tres uno cero siete cero siete-uno cero uno-tres, a quien en lo sucesivo se le denominará como "EL BANCO", por medio del presente documento otorgamos el presente **Contrato Marco de Productos y Servicios Bancarios con Aceptación Electrónica**, el cual se regirá por las cláusulas establecidas en este contrato:

Cláusula I. Definiciones:

- a. **Sistemas:** Significan todos aquellos programas o sistemas automatizados, desarrollos tecnológicos y/o de telecomunicación, alámbrica o inalámbrica, fija o móvil, propiedad o bajo licencia o sublicencia del Banco, los cuales permiten que el Cliente y el Banco convengan los Servicios Bancarios en forma electrónica y/o remota. Las definiciones establecidas en esta cláusula serán aplicables en singular o plural, así como sus conjugaciones y modalidades, obligándose al contenido de las mismas.
- b. **Firma electrónica simple:** son los datos en forma electrónica, consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos para otorgar su consentimiento e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos, siendo generados por medio de cualquier método de identificación que el Banco ponga a disposición al Cliente, de tal manera que le permite el control, uso, activación y modificación bajo su estricta responsabilidad, siendo el Cliente responsable de cualquier divulgación que haga sobre su firma electrónica o clave de acceso.
- c. **Firma electrónica certificada:** son los datos en forma electrónica, consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos para otorgar su consentimiento e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos, a través de la obtención y emisión de un Certificado electrónico de firma electrónica, proporcionado y emitido por un proveedor de servicios de certificación de firma electrónica autorizado por la autoridad competente, que otorgará certeza a la firma electrónica certificada, garantizando la asociación de la persona con dicha firma.
- d. **Documento electrónico:** Todo mensaje de datos enviado, recibido o archivado por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, que forman parte de un expediente electrónico.
- e. **Cuenta Digital:** hace referencia al perfil creado por el cliente utilizando la Aplicación Móvil del

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **06 DIC. 2021**

**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

Banco, o cualquier otro medio que se ponga a disposición a futuro, en dicha cuenta se podrán realizar operaciones o hacer uso de los servicios bancarios que se pongan a disposición.

- f. **Medios o canales electrónicos:** hace referencia a la modalidad virtual disponible para el Cliente para realizar operaciones o hacer uso de servicios bancarios.

Cláusula II. Objeto del contrato:

Por este medio el Cliente y el Banco suscriben el presente **Contrato Marco de Productos y Servicios Bancarios con Aceptación Electrónica**, que servirá para:

a) **Ofrecer y vincular productos y servicios bancarios en la Cuenta Digital del Cliente:**

El Banco podrá poner a disposición en la Cuenta Digital del Cliente los productos y/o servicios bancarios contratados, y los que pueda contratar en el futuro, de conformidad con las Políticas Internas del Banco. El Cliente podrá incorporar a través de la utilización de la firma electrónica, y a través de medios electrónicos, identificándose por medio de firma electrónica simple o certificada, de la forma en que las partes lo definan oportunamente en virtud de la trascendencia de las operaciones que celebren o contraten.

En tal sentido, para la prestación de los servicios y productos bancarios que se encuentran vigentes a esta fecha y que en el futuro contrate o adquiera el Cliente con el Banco, se podrán éstos a disposición en la Cuenta Digital del Cliente o por los distintos medios electrónicos que el Banco ponga a disposición a futuro; por lo tanto, ambas partes acordamos que con el objeto de darle eficacia jurídica y legitimidad a este método de suscripción a través de firma electrónica en sustitución de la firma manuscrita, se utilizarán en el proceso de identificación y suscripción de los documentos electrónicos necesarios para contratar, las condiciones contractuales estipuladas en el presente documento.

b) **Realizar transacciones, operaciones y contratar servicios bancarios en la Cuenta Digital:**

El Banco podrá poner a disposición en la Cuenta Digital del Cliente, una plataforma para realizar transacciones, operaciones y contratar servicios bancarios a través de medios electrónicos, pudiendo utilizar dispositivos móviles inteligentes, dispositivos con sistemas operativos iOS, Android o Windows, u otro medio o plataforma electrónica que el Banco ponga a disposición a futuro.

Cláusula III. Aceptación de contratación de productos y servicios bancarios con aceptación electrónica:

El Cliente está enterado y acepta que cada uno de los productos y servicios bancarios que el cliente haya contratado o que pueda contratar en el futuro con el Banco, pudiendo para tal efecto utilizar de medios electrónicos, estarán vinculados en la Cuenta Digital del Cliente.

Cláusula IV. Servicios Bancarios electrónicos:

Los servicios bancarios electrónicos tendrán validez desde la fecha de suscripción del presente, pero surtirá efectos a partir de la fecha de que el Cliente haya recibido el usuario y la clave de acceso personal.

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección
al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **06 DIC. 2021**

El Cliente está enterado y acepta que:

- a. Tendrá acceso a su Cuenta Digital con su Usuario y la Clave de Acceso Personal o por medios electrónicos adicionales, y son estrictamente confidenciales y servirán para futuro acceso a la misma. El Usuario para salvadoreños es el Documento Único de Identidad (DUI), para extranjeros el Pasaporte o Carné de Extranjero Residente, que no podrá ser modificado. La Clave de Acceso Personal será creada por el Cliente cumpliendo con las medidas de seguridad establecidas, únicamente el Cliente tendrá conocimiento de la Clave de Acceso Personal creada.
- b. Que será de exclusiva responsabilidad del Cliente, el uso y la confidencialidad del Usuario y Clave de Acceso Personal y de los medios electrónicos adicionales que utilice.
- c. El Cliente se da por enterado y acepta que el usuario y clave de acceso personal, y medios electrónicos adicionales, sustituirán o harán las veces de aceptación de las operaciones realizadas. Por lo tanto, el Cliente acepta que toda la información que se remita se entenderá firmada, aceptada y autorizada en forma legítima, con expreso consentimiento puro y simple, y acepta como prueba de la existencia de dicha operación, la constancia emitida por los sistemas automatizados del Banco, salvo prueba en contrario presentada por el Cliente.
- d. El Cliente podrá realizar las siguientes transacciones y servicios bancarios:
 1. Transferencias entre cuentas propias
 2. Transferencias a cuentas de terceros
 3. Retiro en cuenta
 4. Consulta de saldo
 5. Descarga de historial de movimientos
 6. Cambio de clave de acceso
 7. Desbloqueo de clave de acceso
 8. Cambio de teléfono
 9. Cambio de dirección
 10. Demás transacciones o servicios bancarios que el Banco en el futuro ponga a disposición del cliente.
- e. Será obligación del cliente, no realizar transacciones u operaciones bancarias indebidas o ilícitas haciendo uso de su Cuenta Digital.
- f. El Banco permitirá al Cliente realizar transacciones y servicios bancarios de forma electrónica utilizando su Cuenta Digital. El Cliente exonera al Banco de responsabilidad en el caso que el Cliente no pueda realizar transacciones o servicios bancarios en razón de las siguientes circunstancias:
 1. Una orden de autoridad competente prohíbe que se puedan realizar transacciones o servicios bancarios en la Cuenta Digital del Cliente;
 2. La Cuenta Digital del Cliente haya sido cancelada o está bloqueada por orden judicial o fiscal;
 3. Cuando no se haya proporcionado la información completa y correcta para realizar pagos;
 4. Cuando las instrucciones para utilizar el servicio no han sido seguidas correctamente;
 5. Circunstancias fuera de control del Banco tales como incendios, inundaciones, y cualquiera relacionada con caso fortuito o fuerza mayor;
- g. El Cliente, acepta y se da por enterado que el Banco no aceptará y rechazará las transacciones

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección
al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **06 DIC. 2021**

**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

- u operaciones bancarias que no puedan realizarse por causas que le sean atribuidas al Cliente, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas bancarias, la incorrecta operación de la computadora o de su dispositivo móvil, daños en los sistemas de transmisión de información u otros que estén fuera del alcance, responsabilidad o control del Banco como caídas de línea o cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor;
- h. El Banco le garantiza al cliente, que sus sistemas no producirán problemas ni daños de software a sus sistemas de computación o dispositivos que utilice;
- i. El Cliente se compromete a:
1. Mantener su usuario y clave de acceso personal en estricta reserva y confidencialidad;
 2. Hacer un debido uso del usuario y de la clave de acceso personal, así como también de la información ingresada por el mismo o por terceros;
 3. Cualquier operación realizada por terceros que conozcan su usuario y clave de acceso personal, sea cual sea la causa por la que se haya llegado a conocer los mismos y por la divulgación que como "Cliente" haga de dichas claves, será de su exclusiva responsabilidad;
 4. En el caso de extravío de la clave personal, deberá realizar el proceso indicado por el Banco, asumiendo el Cliente expresamente toda la responsabilidad por perjuicio que pueda ocasionar al Banco y/o a terceras personas, derivados de la situación antes mencionada, sea que ellos provengan de su hecho o culpa, de caso fortuito o fuerza mayor;
 5. Responsabilizarse de los daños por la interrupción en el servicio debido a fallas técnicas o mecánicas en sus dispositivos informáticos;
 6. No realizar transacciones indebidas o ilícitas no permitidas por la práctica mercantil bancaria, ni constitutiva de delito o falta. En consecuencia, acepta la responsabilidad por cualquier daño o perjuicio derivado de estas responsabilidades;
- j. El Cliente acepta expresamente que el Banco no prestará el Servicio Bancario Electrónico si sus sistemas, computadoras, dispositivos o equipos no son compatibles con los sistemas de información del Banco.

Cláusula V. Plazo:

El presente Contrato es de plazo indefinido.

Cláusula VI. Operaciones y servicios bancarios:

El Cliente tendrá acceso a los productos y servicios bancarios previamente contratados, también los que el Banco ponga a disposición a futuro, entre ellos cualquier operación activa, pasiva o neutra, que el Banco habilite para poderse suscribir por medios electrónicos.

El Banco en cada nueva operación que contrate con el Cliente a través de los medios electrónicos, previa a su contratación y consentimiento electrónico, pondrá a disposición del Cliente, el texto de las condiciones contractuales y consensuales de las operaciones bancarias y servicios solicitados por este, condiciones que deberán ser leídas íntegramente por el Cliente bajo su responsabilidad, entendiendo el mismo que su aceptación electrónica a través de los mecanismos de identificación antes mencionados, constituirán plena aceptación de las condiciones contractuales. El texto de las condiciones convenidas y/o el contrato

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección
al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **06 DIC. 2021**

mencionado podrá ser impreso o no a voluntad del Cliente así como conservado electrónicamente, por cuenta propia o a través de un proveedor de servicios de almacenaje de documentos electrónicos nacionales o extranjeros autorizados por la entidad correspondiente; entendiendo y acordando las partes que es el único documento válido para invocar acción o reclamación deberá presentarse y conservarse en forma electrónica para su validez, es decir, en su forma original, por lo tanto que cualquier copia física o reproducción impresas no constituirán más que una referencia de las condiciones convenidas y/ o contrato electrónico. La única excepción a esta regla será la dispuesta en la Ley de Firma Electrónica que se refiere a las formas de conservación de documentos. El contrato suscrito de forma digital o electrónica por el Cliente será enviado inmediatamente, al correo electrónico o teléfono indicado por el Cliente, según corresponda, o a los medios tecnológicos que el Banco ponga a disposición a futuro.

Queda expresamente convenido que las operaciones bancarias que se llevan a cabo a través de los medios electrónicos de comunicación, las condiciones y características de dichas operaciones bancarias se regirán siempre y sin excepción alguna, por los términos generales consignados en las condiciones convenidas y/o contratos respectivos de cada operación en particular se celebre, sean los previamente contratados, o los que celebre suscribiendo las condiciones en los documentos electrónicos que se generen por ese medio.

Cuando se trate de contratos de adhesión, las condiciones contractuales contenidas en los respectivos contratos de cualquier tipo de operación bancaria, y contenidas en documentos electrónicos, corresponderán a aquellos depositados en la Superintendencia del Sistema Financiero.

La información e instrucciones que el Cliente transmita o comunique al Banco para efectuar sus operaciones bancarias, así como los comprobantes o documentos electrónicos emitidos y transmitidos por el computador central del Banco, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, en las condiciones determinadas en la Ley de Firma Electrónica, así como los importes de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones. El Banco definirá las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios que ofrece, tales como los días y el horario de operación, así como el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones, los cuales dará a conocer previamente al Cliente.

El Cliente está enterado y acepta hacer uso de las operaciones y servicios bancarios que el Banco ponga a disposición a través de sus canales electrónicos, conforme a los términos y condiciones contenidos en el presente Contrato, tanto para solicitar las operaciones bancarias y servicios como para formalizar los mismos. El Cliente accederá mediante la digitación o introducción de su firma electrónica sea ésta simple o certificada, como el Banco lo requiera en base a los requerimientos de cada producto, y que podrán estar representados por diferentes tecnologías aceptables tales como usuario y clave de acceso personal (contraseña), PIN (Número de Identificación Personal por su siglas en inglés), lectores de huella dactilar, o los autenticadores RSA Escurrid (también conocidos como tokens) con la que a partir de la confirmación del ingreso e identificación del Cliente o usuario autorizado, podrá convenir, solicitar, autorizar, acordar o celebrar aquellas operaciones bancarias y servicios bancarios, gestiones, declaraciones y contratos que los menús de diálogo le permitan, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale, en el

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

entendido que la identificación de la persona y el acuerdo de voluntades se tendrá por perfeccionado para todos los efectos legales a que haya lugar, cuando el propio sistema electrónico le proporcione una solicitud de confirmación del Cliente y se emita el documento electrónico del comprobante de autorización. El Cliente otorga su consentimiento en que, para el caso específico del operador telefónico u otro medio de transmisión de voz que permita el curso del tráfico de telecomunicaciones, el Banco grabe los diálogos realizados para cada servicio o consentimiento en particular, con la finalidad de garantizar un buen servicio, por razones de seguridad, información que será clasificada como confidencial.

El Banco autoriza al Cliente para que a través de la red de internet se pueda conectar al servicio, y de esta manera pueda tener acceso a los equipos y sistemas de cómputo electrónico (en adelante el computador central) que el Banco tiene en funcionamiento para tal efecto.

El Cliente y el Banco podrá interactuar por medio de comunicaciones electrónicas o mensajes de datos, tanto para la administración del servicio, como para otorgar los respectivos consentimientos que los sistemas del Banco le requieran, en todos los casos el usuario deberá ingresar su firma electrónica en cualquiera de las diferentes opciones que anteriormente se mencionan a través de los mecanismos que determine el Banco, o incluso podrá contratar con otros medios a saber pero sin limitarse a correo electrónico, mensajes SMS (Servicio de mensajería abreviado, por sus siglas en inglés), u otro código de confirmación que permitirá en el sistema la administración del servicio, aceptando que tal procedimiento representará y se entenderá como identificación y autenticación de la persona que realiza el proceso siendo éste el Cliente, liberando al Banco de responsabilidad en caso que el Cliente incumpla la obligación de no divulgación de sus claves de identificación o firma electrónica.

Cláusula VII. Registro de movimientos:

Los registros de los movimientos de la cuenta podrán ser consultados de forma electrónica a través de Aplicación Móvil del Banco o utilizando cualquier otro canal electrónico que el Banco ponga a disposición. Asimismo, podrá solicitar los movimientos de la cuenta en Agencia Bancaria.

Cláusula VIII. Derechos y obligaciones del Banco:

1. Derechos del Banco. El Banco tiene derecho a:

- a. Solicitar información al Cliente para actualizar su perfil de forma periódica.
- b. Monitorear, por razones de seguridad y en prevención de lavado de dinero, el uso de la Aplicación Móvil o demás medios que el Banco ponga a disposición para acceder o realizar operaciones y servicios bancarios.
- c. Mejorar y comunicar al Cliente los nuevos métodos de identificación para realizar transacciones y operaciones bancarias.

2. Obligaciones del Banco. El Banco se obliga:

- a. A proporcionar al cliente su Usuario y la plataforma para que el Cliente cree su Clave de Acceso Personal para hacer uso de la Cuenta Digital.

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección
al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **06 DIC. 2021**

- b. A garantizar al Cliente, que sus sistemas o plataformas no producirán problemas ni daños de software a sus sistemas de computación o dispositivos.
- c. A prestar los Servicios Bancarios Electrónicos al cliente los 7 días de la semana, las 24 horas del día. Sin embargo, en ciertos momentos, algunos o todos los servicios pueden no estar disponibles debido a casos fortuitos o fuerza mayor. En caso de realizar mantenimiento de los sistemas relacionados con el servicio, el Banco se compromete a notificar inmediatamente al cliente dicha circunstancia.
- d. Demás obligaciones consignadas en el presente Contrato.

Cláusula IX. Derechos y obligaciones del Cliente:

- 1. **Derechos del Cliente.** El Cliente tiene derecho a:
 - a. Hacer uso de su Cuenta Digital para realizar operaciones y servicios bancarios.
 - b. Acceder a la información de su cuenta por medio que el Banco ponga a disposición.
 - c. Que se su proteja la información.
 - d. Poner a su disposición los medios necesarios para presentar reclamos y avisos de conformidad con el presente contrato.
 - e. Cambiar su clave de acceso las veces que desee.
 - f. Que se me expliquen claramente las condiciones generales para para crear la cuenta digital, acceder, realizar y autorizar transacciones.
 - g. Disponer de medidas de seguridad de usuario y suspensión de cuenta en los términos establecidos en el presente Contrato.
- 2. **Obligaciones del Cliente.** El Cliente se obliga a:
 - a. Actualizar periódicamente la información de perfil de cliente, notificando al Banco los cambios en la misma y atender las solicitudes de actualización que el Banco realice.
 - b. Cambiar periódicamente su clave de acceso personal.
 - c. El Cliente se da por enterado y acepta que cualquier información o transacción efectuada haciendo uso del usuario y clave de acceso personal u otro medio electrónico adicional, se entienden autorizadas, efectuadas o consentidas de manera pura y simple, por lo tanto, será de total responsabilidad para el Cliente hacer buen uso y manejo de los mismos, salvo prueba en contrario.
 - d. El Cliente se da por enterado y acepta que tendrá acceso a su Cuenta Digital con su Usuario y la Clave de Acceso Personal o por medios electrónicos adicionales, y son estrictamente confidenciales y servirán para futuro acceso a la misma.
 - e. Que será de exclusiva responsabilidad del Cliente, el uso y la confidencialidad del Usuario y Clave de Acceso Personal y de los medios electrónicos adicionales que utilice.
 - f. El Cliente se da por enterado y acepta que el usuario y clave de acceso personal, y medios electrónicos adicionales, sustituirán o harán las veces de aceptación de las operaciones realizadas. Por lo tanto, el Cliente acepta que toda la información que se remita se entenderá firmada, aceptada y autorizada en forma legítima, con expreso consentimiento puro y simple, y acepta como prueba de la existencia de dicha operación, la constancia emitida por los sistemas

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

- automatizados del Banco, salvo prueba en contrario presentada por el Cliente.
- g. El Cliente es responsable del cuidado y custodia del dispositivo por medio del cual efectúe transacciones en la Cuenta que se contrata por medio del presente.
 - h. El Cliente se da por enterado y acepta todas las transacciones realizadas haciendo uso de los medios de identificación acordados y definidos entre las partes, previa aceptación por medio de su firma o por medio de aceptaciones electrónicas, cuando estas apliquen, a excepción de aquellas transacciones en las que haya mediado dolo o culpa, legalmente comprobado, del personal del Banco, este último no será responsable por transacciones originadas por uso indebido del servicio, actos de negligencia por parte del Cliente, mal uso de ésta por parte del Cliente o terceros que hayan tenido acceso a la cuenta por responsabilidad del Cliente o transacciones fraudulentas efectuadas previamente al aviso de bloqueo por parte del Cliente.
 - i. El Cliente se da por enterado y reconoce como plena prueba de las operaciones que realice a través de los canales electrónicos, los recibos y comprobantes del Banco o de la redes de terminales en punto de ventas o cajeros automáticos que contengan los datos de sus transacciones, las cantidades registradas que sean objeto de tales operaciones, así como también los registros electrónicos internos del Banco, almacenados en sus sistemas y equipos de almacenamiento, que registren los datos del cliente y las cantidades originadas por las operaciones y por consiguiente, los estados de cuenta y los saldos que certifique el Banco, con base en dicha información y para estos efectos.
 - j. Demás obligaciones consignadas en el presente Contrato.

Cláusula X. Métodos de identificación, firma electrónica y reconocimiento de medio de prueba:

a) Creación de la Cuenta Digital:

Para la apertura de la Cuenta Digital, el Cliente ingresará su información y brindará los documentos correspondientes a través de la Aplicación Móvil del Banco, o utilizando otros medios electrónicos que el Banco ponga a disposición a futuro.

Proceso para crear la cuenta digital: El Cliente seguirá los siguientes pasos:

1. Ingreso y verificación de la información del Cliente;
2. Creación de usuario y clave de acceso personal;
3. Verificación y aceptación de los documentos contractuales; y
4. Consentimiento electrónico de la apertura de la Cuenta Digital.

El Cliente realizará el proceso de creación de su Cuenta Digital en una única ocasión. Después de la creación de la Cuenta Digital, el usuario, que es la identificación única y personal de cada Cliente, no podrá ser modificado.

Este método será utilizado por el Cliente, lo cual le permite su control, uso, activación y modificación bajo su estricta responsabilidad, siendo el Cliente responsable del uso apropiado y de cualquier divulgación que haga sobre su firma electrónica.

b) Métodos de identificación para realizar transacciones y operaciones bancarias:

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección
al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: 06 DIC, 2021

Creada la Cuenta Digital, el Cliente podrá, a través de medios electrónicos, acceder, realizar y autorizar transacciones u operaciones bancarias, usando como método de identificación su usuario y contraseña o cualquier otro medio electrónico que el Banco ponga a disposición para ello a futuro.

El Banco podrá adicionar funciones o realizar mejoras en los medios electrónicos para acceder, realizar o autorizar transacciones u operaciones bancarias, pudiendo para tal efecto, utilizar nuevas tecnologías, tales como uso de sistema de reconocimiento, sistema biométrico o demás que utilice características biológicas y/o fisiológicas únicas que permitan establecer la identidad del Cliente. El Cliente se da por enterado y acepta dicha condición, especialmente que los medios electrónicos adicionales al Usuario y Clave de acceso personal, se considerarán sustitutos al usuario y clave de acceso personal, y se utilizarán con el objetivo de identificarse y manifestar su consentimiento en las operaciones realizadas. Dichos medios electrónicos adicionales no son administrados ni almacenados por el Banco, las mismas solo se encuentran registradas en el dispositivo que el Cliente utilice para tal fin. En consecuencia, el Banco no tiene, ni tendrá acceso a los registros o control sobre las funciones de los medios electrónicos adicionales. En el caso que medios electrónicos adicionales no funcionen correctamente, el Cliente podrá acceder a su Cuenta Digital utilizando su usuario y clave de acceso personal. El Cliente expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible del uso medios electrónicos adicionales, así como su confidencialidad y por lo tanto es responsable del correcto uso de los mismos. El Cliente declara que ha leído, comprende, conoce y acepta los términos y condiciones antes mencionados para los medios electrónicos adicionales.

El Cliente es responsable de verificar las características y capacidad técnica del dispositivo móvil que utilice para poder acceder, realizar y autorizar transacciones, incluso para hacer uso de los medios electrónicos adicionales.

El Cliente se da por enterado y acepta que acceder y realizar transacciones utilizando medios electrónicos del Banco es voluntaria y potestad exclusiva para el Cliente, y constituye el método elegido para acceder, realizar y autorizar transacciones y por consiguiente para otorgar su consentimiento e indica que el Cliente manifiesta su voluntad, de tal manera que reconoce y acepta la información ingresada, transacciones y obligaciones adquiridas.

Este método será utilizado por el Cliente, lo cual le permite su control, uso, activación y modificación bajo su estricta responsabilidad, siendo el Cliente responsable del uso apropiado y de cualquier divulgación que haga sobre su firma electrónica.

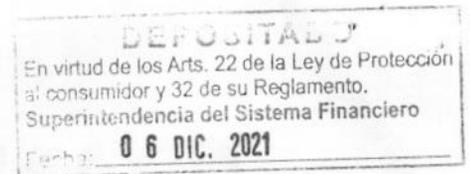
El Cliente hará uso de los métodos antes identificados para tener acceso a su Cuenta Digital.

c) Reconocimiento de Medio de Prueba:

El Cliente y el Banco se dan por enterados y reconocen como medio de prueba de las operaciones que se realicen, los registros electrónicos del Banco almacenados, archivo o sistemas que contengan los datos del Cliente, autorizaciones, obligaciones que hayan suscrito y que los documentos electrónicos generados podrán ser almacenados por el Banco.

Los documentos que se utilicen como medio de prueba de las operaciones que se realicen, podrán ser presentados en un soporte diferente en caso de destrucción del soporte electrónico que lo contenía originalmente.

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

Cláusula XI. Resguardo de la información:

El Cliente declara darse por enterado que el canal electrónico que se usa para proveer los servicios objeto del presente contrato registra las transacciones y operaciones que el Cliente realiza, información que es resguardadas en una base de datos, por el término mínimo de 15 años que indica el Artículo 451 del Código de Comercio, con lo cual el Cliente declara estar de acuerdo y, en caso de requerirlos podrá solicitarlos indicando tipo y fecha de la transacción.

Cláusula XII. Bloqueo de cuenta, suspensión y terminación de contrato:

Por medidas de seguridad, el Usuario del Cliente se bloqueará después de tres intentos fallidos de ingreso de la clave de acceso. Para desbloquear el Usuario, deberá notificar dicha situación por vía telefónica o utilizando los canales que el Banco ponga a disposición a futuro para tal efecto. El Banco comunicará al Cliente el proceso para desbloquear el Usuario, pudiendo solicitar información personal del Cliente, para identificarlo antes de desbloquear el Usuario.

El Banco podrá bloquear la referida cuenta y terminar el contrato cuando la autoridad competente de oficio o a requerimiento del Banco determine que los documentos utilizados para su apertura eran falsos o el Banco considere que están siendo utilizadas para fines ilícitos previo análisis integral del perfil, riesgo e historial de operaciones del cliente o el Cliente no cumpla con los requerimientos necesarios para que el Banco tenga plena identificación y "Conocimiento del Cliente".

Las partes entienden y aceptan que el Banco tiene total capacidad de restringir o suspender temporal o definitivamente, los servicios amparados en el presente instrumento si se determina o se sospecha su uso por parte del Cliente en contravención a la Ley de Bancos Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, Ley Especial Contra Actos de Terrorismo y demás marco regulatorio relacionado en esta materia, así como las normas y reglamentos establecidos para regular las operaciones financieras, si se llegare a determinar que los documentos utilizados para su apertura eran falsos e inclusive los casos en que el uso inapropiado de los servicios contratados pueda generar riesgos de cualquier naturaleza en contra del Banco o el caso que el Cliente no cumpla con los requerimientos necesarios para que el Banco tenga una plena identificación y "conocimiento del cliente" o documente el origen de los fondos depositados o cualquier otra operación cuando el Banco se lo requiera.

Para que una cuenta sea cerrada o cancelada, el Cliente debe especificar su intención de cerrar la cuenta en una Agencia del Banco mediante una solicitud firmada por el mismo y siguiendo los procedimientos establecidos por el Banco, y para ello, debe visitar una Agencia del Banco y presentar solicitud escrita para concluir el trámite.

Cláusula XIII. Restricciones:

El Banco se reserva el derecho de denegar Servicios Bancarios Electrónicos al Cliente, por el mal uso de la Cuenta Digital, por decisión judicial o fiscal, y/o por efectuar acciones en contraria al Marco Legal salvadoreño.

Cláusula XIV. Inactivación y prescripción de cuentas:

Se consideran cuentas inactivas aquellas que no registran movimiento en los últimos seis meses, entendiéndose por movimiento cualquier operación de depósito, retiro, transferencia o cualquier débito o

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección
al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: 06 DIC. 2021

**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

crédito ordenado por el titular que afecte la cuenta, de acuerdo con el Artículo 73 de la Ley de Bancos. El Cliente podrá activar su cuenta realizando cualquier movimiento según lo establecido en el párrafo anterior. Si la cuenta permaneciere inactiva por 5 o más años, iniciará el plazo de prescripción a partir de la fecha en que se ejecutó el último acto, los saldos se tendrán por prescritos y pasarán a favor del Estado. El Banco, para evitar la prescripción, podrá utilizar medios análogos a los usados para otras operaciones pasivas bancarias conforme el Artículo 73 de la Ley de Bancos.

Cláusula XV. Pérdida, robo o extravío del dispositivo:

En caso de pérdida, robo, hurto o extravío del dispositivo usado por el Cliente para realizar en su Cuenta Digital transacciones u operaciones bancarias, debe dar aviso de inmediato en cuanto tenga conocimiento del suceso por vía telefónica o utilizando los canales que el Banco ponga a disposición a futuro para tal efecto.

En caso de pérdida, robo, hurto o extravío del dispositivo, la cuenta permanecerá habilitada y se podrá acceder a ella y manejarla por medio de los otros canales que del Banco ponga a disposición del cliente, ingresando con el método de autenticación previamente acordado, pactado y definido.

El Banco no se hace responsable de aquellos movimientos, transacciones u operaciones bancarias realizadas, estando en caso de pérdida, robo, hurto o extravío del dispositivo y de las cuales el Cliente no ha dado aviso, de conformidad a la presente Cláusula.

Cláusula XVI. Registro de firmas:

El Banco guardará el registro de firmas de forma electrónica que contendrá la información de identificación del cliente y las firmas electrónicas que posea para el uso de esta cuenta.

Cláusula XVII. Disposiciones generales:

El Banco se reserva el derecho de aprobar la vinculación de productos en la Cuenta Digital y/o dar por finalizado este contrato, cuando el Cliente no reúna los requisitos establecidos por la institución financiera o por circunstancias sobrevinientes, tales como: clientes de alto riesgo, detección de operaciones sospechosas de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo o estar vinculado o relacionado directa o indirectamente con los delitos generadores de lavado de activos, fraude electrónico y otras consideraciones que El Banco establezca a su juicio, incluyendo políticas internas establecidas por el Banco.

Cláusula XVIII. Atención al cliente:

El Cliente tendrá a su disposición Agencias Bancarias, línea telefónica de Call Center: 2537-6000 y correo electrónico: atencionalcliente@abank.com.sv, y demás medios que el Banco ponga a disposición a futuro, para atender y dar solución a posibles consultas, reclamos y para la resolución de posibles conflictos. Para atender los reclamos, el Banco se rige por sus Políticas de Protección al Consumidor de conformidad con el Artículo 19 literal k de la Ley de Protección al Consumidor.

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección
al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **06 DIC. 2021**

**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

Cláusula XIX. Caso fortuito o fuerza mayor:

El Cliente reconoce y acepta que el Banco no será responsable si se viere impedido para prestar servicios bancarios indicados en el presente contrato en caso fortuito o de fuerza mayor que superen sus planes de contingencia, y queda así mismo exonerado de la responsabilidad de no procesar aquellas transacciones incompletas o incorrectas por factores no imputables al Banco, tales como falta de fondos disponibles en cuenta o por problemas ocurridos en la transmisión de datos por fallas en el suministro eléctrico, fallas o falta de recursos tecnológicos adecuado o de uso incorrecto del software o las claves de seguridad. El Banco, sus administradores, empleados y personal autorizado no serán responsables, salvo prueba en contrario, de cualquier tipo de perjuicio, pérdidas, reclamaciones o gastos de ningún tipo, ya sea que procedan o no de los servicios objeto del presente contrato, de la información adquirida o accedida por o a través del servicio que ahora se contrata, de virus informáticos, de fallos operativos, de interrupciones en el servicio o transmisión o fallos en la línea.

Cláusula XX. Aceptación de términos y condiciones:

El Cliente está enterado, acepta y manifiesta expresamente su consentimiento y voluntad de aceptar los términos y condiciones del presente Contrato Marco de Productos y Servicios Bancarios con Aceptación Electrónica para la celebración de transacciones y servicios bancarios electrónicos utilizando firma electrónica, condiciones establecidas por el Banco y de cada una de las transacciones y operaciones bancarias que realice al amparo del mismo, al suscribir documentos con cualquiera de los mecanismos de firma electrónica que utilice con el Banco.

BANCO ABANK, S.A.

Firma electrónica de:

BANCO ABANK, S.A.

Dirección:

Fecha:

CLIENTE

Firmado electrónicamente por:

(NOMBRE DEL CLIENTE)

Documento de Identidad:

Dirección:

Código de Cliente:

Fecha:

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"



DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento. Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **06 DIC. 2021**

**CONTRATO MARCO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS
CON ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA
(Persona Natural)**

**ANEXO 1
CLÁUSULA DE LIBRE DISCUSIÓN**

YO, _____,
con Documento Único de Identidad, Pasaporte o Carnet de Extranjero Residente Número _____, en mi calidad de **CLIENTE** en la operación contratada con **BANCO ABANK, SOCIEDAD ANÓNIMA (BANCO ABANK, S.A.)**, suscrito el día ___ del mes de _____ del año _____, en modalidad electrónica; Declaramos libre y expresamente, de conformidad al Art. 24 del Reglamento de La Ley de Protección al Consumidor respecto de las cláusulas de libre discusión:

1. Domicilio Especial:

En cumplimiento a los Artículos 17 de la Ley de Protección al Consumidor y 24 literal "d" de su Reglamento, el **CLIENTE** y **BANCO ABANK, S.A.**, **DECLARAMOS**: Que para los efectos legales del contrato al cual pertenece el presente anexo, el **CLIENTE** y **BANCO ABANK, S.A.**, señalan como su domicilio especial la ciudad de _____ a cuyos tribunales en razón de la competencia territorial se someten. Asimismo, declaramos que el presente anexo forma parte integral del Contrato Marco de Productos y Servicios Bancarios con Aceptación Electrónica, y por lo tanto ratificamos su contenido en cada una de sus partes.

BANCO ABANK, S.A.
Firma electrónica de:

BANCO ABANK, S.A.
Dirección:
Fecha:

CLIENTE
Firmado electrónicamente por:

(NOMBRE DEL CLIENTE)
Documento de Identidad:
Dirección:
Código de Cliente:
Fecha:

"El Modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____ en cumplimiento de los Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento"