



EL SALVADOR
UNIDAD PARA PROGRESAR

Superintendencia del Sistema Financiero

No. SABAO-DAJ-28504

San Salvador, 20 de diciembre de 2017

Licenciado
Eduardo Antonio Quevedo
Presidente Ejecutivo
Banco Promerica S.A.
Presente.

Señor Presidente:

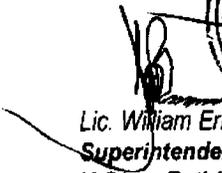
Nos referimos a su carta de fecha 5 de diciembre de 2017, mediante la cual solicita el depósito de los modelos denominados: "Contrato de servicio de tarjeta de débito Promerica " y "Anexo al contrato de servicio de tarjeta de débito: plan de protección Promerica contra fraude, robo y extravío", que ese banco utilizará con sus clientes, a tenor de los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.

Sobre el particular, luego de efectuar la revisión de los modelos en referencia conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, con base en las disposiciones antes citadas, le comunicamos que se tienen por depositados, cuya copia de la versión final le 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 Sociedad, es preciso que en dichos documentos figure una leyenda que indique la fecha de su depósito en esta Superintendencia; asimismo, le manifestamos que cualquier modificación a los aludidos contratos deberá ser previamente autorizada por esta Superintendencia para su posterior depósito.

Por delegación del Superintendente, resolución N°26/2014 del 25 de junio de 2014.

Atentamente,


Lic. William Ernesto Durán Tobar
Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras
Y Otras Entidades Financieras



C.C.: Lic. Yanci Guadalupe Urbina González, 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: 20 Dic. 2017

Contrato De Servicio De Tarjeta De Débito Promerica

CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO PROMERICA

Banco Promerica, Sociedad Anónima, Institución Bancaria con domicilio en Santa Tecla, a quien en adelante se le denominará "El Banco" y por otra parte (el) (la) (señor) (señora) mayor de edad, del domicilio de _____, con Documento Único de Identidad (Carnet de Residente o Pasaporte) número _____, a quien en adelante se denominará el "Tarjetahabiente", celebramos el presente contrato de "Servicio de Tarjeta de Débito Promerica" que estará regido por las cláusulas siguientes:

I. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de Tarjeta de Débito mediante el uso de equipos y sistemas automatizados de conformidad con lo estipulado en el artículo 56, literal "L" de la Ley de Bancos. El servicio comprende la utilización de la red de cajeros automáticos (ATM) y puntos de venta (POS), para retiros en efectivo o pago en establecimientos nacionales e internacionales, así como a cualquier otra red a la que el Banco se encuentre afiliado o se afilie en el futuro, lo cual deberá ser comunicado al Tarjetahabiente.

II. PRODUCTO ASOCIADO

Este contrato y otras solicitudes posteriores de cambio o modificación quedan incorporados y forman parte integral de los contratos de cuenta corriente y/o ahorros que el Tarjetahabiente ha suscrito con el Banco y que se encuentra detallada en la solicitud de Tarjeta de Débito.

III. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Banco entrega en este acto al Tarjetahabiente una tarjeta plástica personalizada con su nombre, con impresiones en relieve, banda magnética y "CHIP", y otras características que permiten relacionar la Tarjeta de Débito del Tarjetahabiente con la cuenta de ahorro o corriente asociada, según lo autorizado en este contrato. Las Tarjetas de Débito "Promerica" funcionarán bajo la marca VISA a través del sistema internacional VISA.NET. El uso de la tarjeta será personal e intransferible y gozará de todas las atribuciones mientras la cuenta asociada se encuentre activa; por lo tanto, el Tarjetahabiente será el único responsable de su custodia y utilización.

Las operaciones y servicios a los que tendrá acceso el Tarjetahabiente con su Tarjeta de Débito son: a) Acceso a la red de cajeros automáticos de El Banco y otras redes locales e internacionales de cajeros automáticos afiliados a VISA Internacional, para operaciones de retiro de efectivo y transacciones electrónicas, según los montos máximos diarios establecidos por cada institución; b) Efectuar compras en establecimientos afiliados o en los que en el futuro se afilien en El Salvador o en cualquier otro país a VISA Internacional; c) Realizar retiros y transacciones bancarias al presentar la Tarjeta de Débito y su Documento Único de Identidad en cualquiera de las agencias del Banco; d) Cualquier otro servicio que en el futuro el Banco ofrezca a sus clientes.

El límite de retiros en Cajeros Automáticos de El Banco será hasta de seiscientos dólares de los Estados Unidos de América por día.

Como beneficio por el uso de la Tarjeta de Débito el Tarjetahabiente acumulará un "Punto Promerica" por cada dólar que se facture en compras locales e internacionales realizadas con la Tarjeta en POS. No se acumularán puntos Promerica por:

- i. Pagos de servicios básicos: agua, energía eléctrica y telefonía fija o móvil.
- ii. Pagos correspondientes a pólizas de seguros.
- iii. Pagos de colectores. Se entiende por "colector" cualquier establecimiento que autorice a El Banco a recibir pagos de los productos o servicios que éste comercialice, a través de los canales que El Banco ponga a disposición del Tarjetahabiente.

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.



Contrato De Servicio De Tarjeta De Débito Promerica

- iv. Cargos automáticos asociados a su cuenta de ahorro o corriente. Ningún cargo automático asociado a la Tarjeta de Débito acumulará puntos Promerica.

IV. CLAVE DE ACCESO O "PIN"

Para tener acceso al uso de Cajeros automáticos, El Banco entregará al Tarjetahabiente una "Clave de Acceso" o "PIN" numérico de 4 dígitos. Para tal efecto, es atendido que: a) La Clave de Acceso o PIN es propiedad del Tarjetahabiente; b) El Tarjetahabiente puede cambiar su Clave de Acceso o PIN cuantas veces lo considere necesario, visitando cualquier agencia del Banco para realizar el respectivo trámite o por medio de la red de cajeros automáticos del Banco; c) El Tarjetahabiente puede realizar hasta tres intentos fallidos por día al momento de ingresar su Clave de Acceso o PIN en el Cajero Automático; de sobrepasar el número de intentos permitidos, El Banco procederá al bloqueo de la Tarjeta de Débito; d) Será única y absoluta responsabilidad del Tarjetahabiente la custodia, confidencialidad y buen uso de su Clave de Acceso o PIN; e) Toda transacción que se efectúe utilizando esta Clave de Acceso o PIN se entenderá que ha sido autorizada por el Tarjetahabiente, salvo aquellas situaciones en las que el Tarjetahabiente ha sido forzado o coaccionado a proporcionar su Clave de Acceso o PIN o que ésta haya sido obtenida por terceros de forma ilegítima o ilegal sin el consentimiento del Tarjetahabiente. El Tarjetahabiente entiende y acepta que de acuerdo al literal L) del Art. 56 de la Ley de Bancos, "el uso de los medios de identificación que se establezca conforme a lo previsto en este literal, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que los que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio".

En el futuro el Banco podrá establecer otros medios de acceso, tales como: lectores de huellas digitales, retina, y cualquier otro sistema y/o mecanismo de seguridad que el Banco considere oportuno, para la utilización de los servicios objeto del presente contrato.

V. TARJETAS ADICIONALES

El Tarjetahabiente podrá solicitar tarjetas adicionales, las cuales tendrán las mismas funciones y responsabilidades que la tarjeta titular y por lo tanto se regirán por todo lo contenido en este contrato. Las tarjetas adicionales serán de exclusiva responsabilidad del titular de la cuenta de ahorro y/o corriente asociada a este contrato. El Banco podrá, a su discreción, aprobar o denegar la solicitud de tarjetas adicionales.

VI. OBLIGACIONES DE EL BANCO

1. Prestar los servicios de conformidad y en fiel cumplimiento a lo establecido en el presente contrato.
2. Enviar un estado de cuenta mensual donde se reflejen las operaciones efectuadas de la cuenta corriente a través de los equipos y sistemas autorizados ATM y POS. En el caso de cuentas de ahorro, el Banco deberá actualizar en sus Agencias, la libreta de ahorro del Tarjetahabiente cuando éste lo solicite.
3. Poner en conocimiento del Tarjetahabiente las medidas de seguridad necesarias para un "Uso Diligente" de su Tarjeta de Débito.
4. Reponer al Tarjetahabiente su Tarjeta de Débito por extravío, robo, hurto y otros similares de acuerdo y previo pago de la comisión especificada en la cláusula referente a Comisiones. La solicitud de reposición deberá ser hecha personalmente por el Tarjetahabiente o por apoderado con facultades suficientes.
5. Bloquear inmediatamente la Tarjeta de Débito del Tarjetahabiente al recibir reporte de un suceso de fraude, robo, extravío u otro similar, asignando al caso un número de bloqueo.
6. Atender y dar respuesta a los reclamos que el Tarjetahabiente le presente, en un período no mayor de sesenta días posteriores a la fecha de interposición del reclamo.

VII. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.

Contrato De Servicio De Tarjeta De Débito Promerica

1. Custodiar y hacer uso diligente de su Tarjeta de Débito, para lo cual el Tarjetahabiente se compromete a cumplir con todas las medidas de seguridad detalladas en el Romano VIII del presente contrato. Será responsabilidad del Tarjetahabiente el mal uso o uso incorrecto de la tarjeta titular y de las adicionales que hayan sido emitidas.
2. No divulgar a terceras personas la clave de acceso o PIN.
3. Dar aviso al Banco de forma urgente e inmediata, sobre la ocurrencia de un evento de fraude, robo o extravío llamando localmente o desde cualquier parte del mundo al teléfono (+503)2513-5000, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana o ingresando a la aplicación móvil "Promerica Banca Movil" a fin que se proceda al bloqueo de la tarjeta, para lo cual se le asignará un número de autorización de bloqueo.
4. El Tarjetahabiente es responsable por el uso y movimientos contables generados por las tarjetas adicionales que solicite, así mismo se da por enterado que las tarjetas adicionales ÚNICAMENTE pueden ser utilizadas en operaciones electrónicas de compra y retiro de efectivo en POS, no generando ninguna otra facultad o autorización en las cuentas corrientes o de ahorro asociadas al producto ni en ninguna otra propiedad del Tarjetahabiente.
5. Notificar al Banco, por los medios que éste le haya comunicado, sus salidas del territorio nacional, así como los países en los cuales estará y el tiempo aproximado en el que permanecerá en los mismos.
6. Dar aviso, dentro de los ocho días siguientes de haber sucedido, sobre su cambio de dirección postal y domicilio; en caso contrario, se entenderán por válidas las notificaciones escritas que se hagan a la última dirección proporcionada por el Tarjetahabiente.
7. Cumplir con todo lo dispuesto en este contrato y lo que, actualmente o en el futuro, establezcan las leyes del país en materia bancaria, mercantil, de comercio electrónico y en materia de lavado de dinero y de activos; así como aquellas que establezca el Banco para la seguridad jurídica y operativa de las transacciones efectuadas por el Tarjetahabiente.
8. Proporcionar la información que se le requiera sobre su identidad, la actividad económica a la que se dedica, la procedencia o destino de los fondos transferidos en cualquier tipo de cuenta o cualquier otra que se le requiera en cumplimiento al artículo 10 de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos.

VIII. USO DILIGENTE DE LA TARJETA DE DÉBITO

Cuando se trate de retiros en cajeros automáticos nacionales o extranjeros, propios o de otros Bancos, el Tarjetahabiente antes de introducir su Tarjeta de Débito en ellos, debe cerciorarse de que el cajero automático no tenga colocado o introducido algún aparato u objeto ajeno o extraño al mismo.

Cuando se trate de compras efectuadas por Internet, el Tarjetahabiente debe de asegurarse de que el dispositivo por medio del cual realiza sus compras sea de total confianza, cerciorándose de estar protegido con un programa Antivirus y no utilizar conexiones públicas a Internet, debido a que estas pueden ser fácilmente detectadas o atacadas por "hackers" u otro tipo de delincuentes. Adicionalmente, el Tarjetahabiente debe de asegurarse de que los sitios en los que realiza sus transacciones cuenten con los mecanismos suficientes que garanticen su seguridad, comprobando que la dirección (URL) del sitio coincida con el sitio web donde cree estar y revisando que la dirección del mismo empiece de la siguiente forma: "https/"

IX. TERMINACIÓN DE CONTRATO

La Tarjeta de Débito podrá cancelarse en cualquier momento que el Tarjetahabiente lo solicite, dándose por terminado el presente contrato. El Banco se reserva el derecho, sin ninguna responsabilidad de su parte, de dar por terminado el presente contrato en cualquier momento previa notificación al Tarjetahabiente, y de forma especial cuando se considere que a través de la Tarjeta se están efectuando operaciones que violan la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento. En este último

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.



Contrato De Servicio De Tarjeta De Débito Promerica

caso, el Banco bloqueará de inmediato, sin necesidad de aviso ni consentimiento del Tarjetahabiente, el uso de la Tarjeta.

X. VIGENCIA

La vigencia de la Tarjeta y del presente Contrato será de _____ y las partes acuerdan su renovación por períodos iguales y sucesivos, previa notificación escrita por parte del Tarjetahabiente en la que manifieste su intención de renovar el contrato, para lo cual deberá acercarse a cualquiera de las agencias de El Banco.

El presente Contrato y la Tarjeta de Débito titular y las adicionales que se hayan emitido caducarán automáticamente en caso de que el Tarjetahabiente cierre la cuenta de ahorro o corriente asociada al producto.

XI. COMISIONES

El Tarjetahabiente pagará a El Banco las comisiones que sean publicadas de conformidad con la Ley de Bancos, por lo que autoriza para que, en el cumplimiento de este contrato, el Banco cargue mensualmente las comisiones que correspondan en las cuentas autorizadas por el Tarjetahabiente en el presente contrato. El Cliente se da por enterado y acepta las siguientes comisiones:

Comisión	Monto*
Emisión de Plástico	\$
Membresía mensual – Tarjeta Clásica	\$ a partir del segundo mes
Membresía mensual – Tarjeta Premium	\$ a partir del segundo mes
Tarjetas adicionales – Membresía Anual	\$
Reposición por deterioro o pérdida	\$
Por transacciones en cajeros locales red propia	\$ a partir de la _____° transacción
Por transacciones en cajeros locales redes ajenas	Hasta \$ por transacción
Por transacciones en cajeros internacionales	Hasta \$ por transacción

* A los montos detallados se les deberá adicionar 13% en concepto de IVA

Los montos de las comisiones a cobrar podrán variar en el futuro según lo comunique el Banco a sus clientes por medio de publicaciones en periódicos de circulación nacional de conformidad con la Ley de Bancos.

El Cliente expresamente autoriza a El Banco a cargar el valor de las comisiones por los servicios prestados, en la cuenta número _____. El Cliente acepta que deberá mantener activa esta cuenta durante el tiempo que se encuentre vigente este contrato.

XII. PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

El Tarjetahabiente deberá presentar los reclamos que pudieran surgir de la relación contractual, en cualquier Agencia de El Banco o por medio del teléfono 2513-5000, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, momento a partir del cual El Banco generará un número de gestión para el correcto seguimiento del caso. El Tarjetahabiente deberá presentar su reclamo en un plazo que no exceda de 90 días contados a partir de la fecha de la operación reclamada. El Banco dará respuesta al Tarjetahabiente en un plazo máximo de 60 días contados a partir de la fecha de interposición del reclamo.

XIII. DECLARACIÓN ESPECIAL

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.



Contrato De Servicio De Tarjeta De Débito Promerica

El Tarjetahabiente reconoce como plena prueba de las operaciones que realice a través de los equipos y sistemas automatizados, los recibos probatorios y comprobantes de El Banco o de la red de ATM o POS que contengan los datos de su tarjeta; las cantidades registradas que sean objeto de tales operaciones; así como también los registros electrónicos internos de El Banco almacenados en sus Sistemas, que registren los cambios del Tarjetahabiente, las cantidades originadas por las operaciones y por consiguiente, los saldos que certifique El Banco, con base en dicha información y para esos efectos. El Tarjetahabiente declara que, de conformidad con el artículo 56 literal l) de la Ley de Bancos, la Ley de Protección al Consumidor y demás legislación aplicable, el Banco le ha explicado las bases, implicaciones, responsabilidades, derechos y obligaciones que conlleva la firma de este documento, aclarando todas sus dudas y por lo tanto lo firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en el presente contrato.

Así nos expresamos y en fe de lo anterior, aceptamos, ratificamos y como señal de conformidad firmamos el presente contrato, en la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____.

El Banco

El Tarjetahabiente

DEPOSITADO

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

Superintendencia del Sistema Financiero

Fecha: **20 DIC. 2017**

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.