



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:

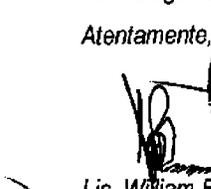
Nos referimos a su carta de fecha 5 de diciembre de 2017, mediante la cual solicita el depósito de los modelos denominados: "Contrato de servicio de tarjeta de débito Promerica " y "Anexo al contrato de servicio de tarjeta de débito: plan de protección Promerica contra fraude, robo y extravío", que ese 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**

**ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO:
PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO**

Nombre del Titular: _____
Producto: _____
Nº de Cuenta: _____
Dirección: _____
Tel. Casa: _____
Tel. Trabajo: _____
Tel. Celular: _____

Banco Promerica, Sociedad Anónima, Institución Bancaria con domicilio en Santa Tecla, a quien en adelante se le denominará "El Banco" y _____, que en lo sucesivo se llamará el "Tarjetahabiente", tienen a bien celebrar, y al efecto celebran, el presente Anexo al Contrato de Servicio de Tarjeta de Débito: PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVÍO, que se registró bajo las cláusulas expuestas en este documento.

I. OBJETO

El objeto del presente instrumento es prestar al Tarjetahabiente un servicio de protección ante la eventualidad de fraude, robo o extravío de su Tarjeta de Débito y/o de aquellas tarjetas adicionales detalladas en el contrato de Tarjeta de Débito del cual es anexo el presente documento.

El presente Anexo será parte integrante del "Contrato de Servicio de Tarjeta de Débito Promerica", el cual se aplicará ante cualquier situación aquí no prevista.

Para los efectos del presente Anexo, se entenderá como:

1. Fraude: El uso no autorizado de la tarjeta de débito de una persona con el propósito de cargar compras en la cuenta de la víctima o extraer fondos de su cuenta.
2. Robo: Es un delito contra el patrimonio del Tarjetahabiente, que consiste en el apoderamiento ilegítimo de su tarjeta de Débito por medio de violencia, intimidación o engaño, con el objetivo de obtener lucro o un beneficio indebido.
3. Extravío: Pérdida de la tarjeta de Débito.

II. OBLIGACIONES DEL BANCO

1. En caso ocurra alguna de las eventualidades antes mencionadas, El Banco pagará al Tarjetahabiente:

a) Hasta un monto máximo anual acumulado de \$1,000.00 por compras fraudulentas, locales o internacionales, así como por retiros de efectivo en cajeros automáticos, nacionales o extranjeros, propios o de otros bancos, efectuados posterior al aviso proporcionado por el Tarjetahabiente.

b) Hasta un monto máximo anual acumulado de \$500.00 por compras fraudulentas, locales o internacionales, así como por retiros de efectivo en cajeros automáticos, nacionales o extranjeros, propios o de otros bancos, efectuadas previo al aviso proporcionado por el Tarjetahabiente; y

c) El 100% de las compras efectuadas por medio de internet, posterior al aviso proporcionado por el Tarjetahabiente.

El reembolso de las cantidades antes expuestas se realizará en un plazo máximo de 60 días contados a partir de la notificación de la eventualidad ocurrida.

2. Banco Promerica brindará hasta 3 reposiciones gratis del plástico durante el año de vigencia del presente contrato, las cuales incluyen la Tarjeta titular y las adicionales que hayan sido emitidas. La reposición de tarjetas una vez superado este número, estará sujeta al cobro de la comisión por "Reposición por deterioro o pérdida" que actualmente es de _____ más IVA. Esta comisión podrá 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 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.

**ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO:
PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO**

3. Banco Promerica, S. A. se reserva el derecho de realizar todas las investigaciones y gestiones necesarias a efecto de determinar la fraudulencia en el uso de la Tarjeta de Débito por el Tarjetahabiente o por terceros y solicitar, si lo considerase necesario, certificación de Aviso o Denuncia a la Policía Nacional Civil, Fiscalía General de la República u otro organismo de investigación del delito para deducir las responsabilidades del caso.

III. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE

a) El Tarjetahabiente pagará de forma anticipada y periódicamente a Banco Promerica, S.A. por los servicios del presente contrato la cantidad indicada en el Romano IV de este documento, la cual podrá ser modificada en un futuro mediante aviso que se hará por medio de publicaciones en el Art. 64 de la Ley de Bancos.

b) El Banco pondrá en conocimiento del Tarjetahabiente las medidas de seguridad necesarias para un "Uso Diligente" de su Tarjeta de Débito, para el cual el Tarjetahabiente se compromete a cumplir con todas las medidas de seguridad detalladas en el Romano V del presente contrato.

c) Es obligación del Tarjetahabiente 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 número (+503) 2513-5000, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana o ingresando a la aplicación "Promerica Banca Móvil" a fin que se proceda al bloqueo de la tarjeta, para lo cual se le asignará un número de autorización de bloqueo. Posteriormente, si el cliente identifica cargos fraudulentos aplicados en la cuenta, debe presentar el reclamo por escrito mediante el llenado y la firma del formulario de Contracargo por cada cargo no reconocido dentro de los siguientes 30 días calendario contados desde la fecha en que se realizó la transacción reclamada. El formulario referido se encuentra disponible en todas las agencias del Banco, donde el Tarjetahabiente

deberá presentar su Documento Único de Identidad y Número de Identificación Tributaria. Si el cliente tiene inconvenientes para presentarse a cualquiera de las agencias, debe comunicar esta circunstancia a la dirección de correo electrónico soluciones@promerica.com.sv dentro del plazo mencionado para evaluar su caso concreto y ofrecer alternativas de solución.

Las coberturas mencionadas en el Romano II del presente contrato tendrán vigencia a partir del momento en que realiza el reporte telefónico.

IV. COMISIÓN

(Marque con una X el plan de su elección)

ACEPTO Plan de Protección Mensual \$ _____
 ACEPTO Plan de Protección Anual \$ _____

Los precios del PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVÍO serán publicados mensualmente en dos periódicos de circulación nacional y están sujetos a modificación previo aviso en las mismas publicaciones; autorizando el Tarjetahabiente desde ya, a que se cobre el precio mediante una cuota mensual o anual cargada a la cuenta de ahorro o corriente número _____ asociada a la Tarjeta de Débito.

Las modificaciones de la comisión surtirán efecto para el Tarjetahabiente hasta haber finalizado el primer año de vigencia del plan de protección Promerica; es decir, que la comisión a pagar por el Tarjetahabiente en caso de prórroga del presente contrato será por el valor de la que esté vigente al momento de iniciar la prórroga.

El Tarjetahabiente puede cambiar la forma de pago de mensual a anual y viceversa en el momento que lo desee. Para los casos que se cambie de anual a mensual. Los cambios se harán efectivos en la siguiente cuota a cancelar. Para los casos que la cuota se modifique de mensual a anual, en ese momento, el cliente deberá cancelar el monto restante para cubrir la vigencia del plan.

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.

**ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO:
PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO**

V. USO DILIGENTE DE LA TARJETA DE DÉBITO

El Tarjetahabiente entiende que la Tarjeta de Débito es de uso personal del titular, por lo cual debe ser diligente en su custodia, absteniéndose de prestarla o facilitarla a terceras personas, de la misma forma no debe compartir o prestar su clave de acceso (PIN) a Terceros.

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 que el dispositivo por medio del cual realice 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 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/"

El Tarjetahabiente tendrá la obligación de notificar a El 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.

VI. EXCLUSIONES

No se encuentran incluidos dentro de la cobertura del presente PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO Y EXTRAVÍO perjuicios económicos generados a partir de cualquier mecanismo de auto fraude,

auto robo o extravío malintencionado; para esos efectos, se considerarán como mecanismos de auto fraude los casos de retiros de cajeros automáticos con presencia de tarjeta y clave asignada al Tarjetahabiente o compras donde se pueda determinar la participación malintencionada o negligente del Tarjetahabiente, entre otros. Se exceptúan aquellos casos en los 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.

VII. VIGENCIA

La vigencia del presente programa será de UN año quedando establecido que el presente contrato se prorrogará automáticamente por periodos iguales y estará así mismo sujeto a la vigencia del contrato de tarjeta de débito otorgado por El Banco a favor del Tarjetahabiente y a la aceptación por parte del Tarjetahabiente al firmar el presente documento.

El presente plan caducará automáticamente en caso de que el Tarjetahabiente cierre su cuenta de ahorro o corriente o cancele su Tarjeta de Débito con El Banco.

En caso de que el Tarjetahabiente deje de pagar la comisión por el servicio, El Banco otorgará vigencia y cobertura hasta un máximo de 60 días calendarios, fecha después de la cual, de no haberse realizado un pago, se suspenderá el servicio y el Tarjetahabiente ya no contará con los beneficios del presente contrato.

En _____ la _____ ciudad _____ de _____ a los _____ días del mes de _____ de _____.

Firma de Aceptación del Tarjetahabiente

Banco Promerica, S.A.

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.



**ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DÉBITO:
PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO**

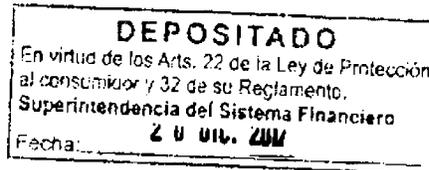
RENUNCIA AL PLAN PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO

Yo, _____ portador de mi Documento Único de Identidad número _____ por medio de la presente declaración, renuncio al PLAN DE PROTECCIÓN PROMERICA CONTRA FRAUDE, ROBO O EXTRAVÍO, y en consecuencia, exonero a Banco Promerica, S.A. de toda responsabilidad, asumiendo como propios los cargos que pudieran generarse en caso de Fraude, Robo y Extravío de mi Tarjeta de Débito asociada a la cuenta de ahorro/corriente número _____ y/o de aquellas tarjetas adicionales.

En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ de _____.

NOMBRE DEL TITULAR: _____

FIRMA DEL TITULAR: _____



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.