

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO ELECTRONICO e-banking BH.

EL BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, S.A., Institución Bancaria constituida de acuerdo a las leyes de la República de El Salvador, dedicada a la intermediación financiera y a la prestación de servicios financieros, y que en adelante se denominará "EL BANCO" y por otra parte, el señor(a) _____, de _____ años de edad, _____ profesión _____, del domicilio de _____ con Documento Unico de Identidad número _____ quien en adelante se llamará el "CLIENTE" celebramos el siguiente contrato de prestación de servicio electrónico e-banking BH, El cual queda incorporado y forma parte integrante de los contratos de cuenta corriente o cuenta de ahorro que el cliente haya suscrito con el Banco y que se detallan mas adelante el anexo respectivo. Los servicios referidos se regirán de acuerdo a las siguientes cláusulas:

1.OBJETO: Este convenio tiene como propósito establecer los términos y condiciones mediante los cuales el Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., presta al cliente los servicios de Banca por internet denominado e-banking BH, por medio del cual el cliente puede acceder e interactuar con las cuentas detalladas en formulario anexo, y las que en el futuro se adicionen al mismo, con el objeto que pueda realizar consultas de saldos de sus operaciones activas y pasivas, así como cargos y abonos en las cuentas detalladas.

2.TRANSACCIONES: El Cliente podrá realizar las siguientes Operaciones, Transacciones y Consultas Bancarias: a) Consultas de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y vigencia de Depósito a plazo fijo; b) Transferencias entre cuentas propias y a favor de terceros; c) Pago de préstamos, por medio de cargos que autoriza al Banco efectuó en sus cuentas de ahorro y/o cuentas corrientes detalladas en el formulario anexo ya mencionado; d) Pago a terceros, por medio de cargos que autoriza al Banco efectuó en sus cuentas de ahorro y/o cuentas corrientes detalladas en el formulario anexo ya mencionado; e) Solicitud de chequeras; f) Suspensión de pago de cheques, g) Bloqueo de tarjetas de débito, h) Reporte de libreta extraviada de cuenta de ahorro; i) Reserva de pagos al Gobierno de la República de El Salvador, denominado comercialmente p@goes; j) Pago a las Administradoras de Fondos de Pensiones; y k) Todos estos servicios y otros que el Banco en el futuro ofrezca a los Clientes.

3. USO DEL SERVICIO: El Banco proporcionará al cliente tres códigos: El de Cliente, el de usuario y el de la clave secreta, con los cuales tendrá acceso a los servicios que se presten en virtud de las disposiciones contenidas en este contrato. El cliente podrá autorizar el acceso al servicio e-banking BH a los usuarios que él designe, definiéndoles permisos en el apartado del usuario adicional detallado en el anexo. El Banco asignará para cada usuario autorizado por el cliente, los tres códigos siguientes, el de cliente, el de usuario y una clave secreta, quedando establecido que la autorización otorgada por el cliente a los usuarios es para uso exclusivo del servicio electrónico que en este acto se contrata, siendo diferente a la permisión que el cliente pueda conceder a otras personas para el manejo de sus cuentas de depósitos en el Banco, para que puedan disponer y hacer uso de sus cuentas, no siendo consecuencia una de otra.

4. FUNCIONES DEL SERVICIO: Las operaciones que el cliente podrá realizar a través del servicio electrónico e-banking BH, son aquellas que han sido detalladas en el numeral 2 de este mismo contrato, de las cuales el cliente podrá seleccionar aquellas que satisfagan sus necesidades y que se encuentran descritas en el anexo del presente contrato. El Banco podrá mejorar las operaciones que se ofrecen a través de este servicio y desarrollar nuevas operaciones, quedando a opción del Cliente aceptarlas, ya sea suscribiendo un nuevo contrato o aceptándolas en formulario anexo, constituyéndose en parte integral del presente contrato.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO ELECTRONICO e-banking BH.

5. **PRESTACION DEL SERVICIO:** Para que el servicio electrónico e-banking BH pueda ser brindado, el cliente deberá contar con la plataforma de tecnología compatible con los sistemas de información del Banco, cuyas características mínimas le serán dadas a conocer previamente por el Banco, comprometiéndose éste a que en caso de utilizar nueva tecnología lo comunicará al Cliente oportunamente, al menos con treinta días de anticipación, para evitarle inconvenientes en el servicio contratado.

6. **CÓDIGO DE CLIENTE, USUARIO Y CLAVE SECRETA:** El Cliente y los usuarios que éste autorice podrán acceder al Servicio Electrónico e-banking BH, mediante los códigos de cliente, de usuario y de clave secreta que el Banco les proporcionará. El Banco se compromete a guardar confidencialidad en la asignación de dichos códigos, especialmente en el manejo de la clave secreta del/los cliente(s), la cual consiste(n) en caracteres alfanuméricos secretos; el cliente y usuarios autorizados tendrán acceso por medio del presente servicio a la opción de cambiar su clave secreta cuantas veces lo consideren necesario; no obstante, por seguridad informática, el Banco exigirá el cambio de la clave secreta periódicamente y de manera uniforme, sin necesidad de que el cliente o usuario la reporte al Banco, ya que la clave secreta es individual, confidencial y de uso exclusivo del cliente.

7. **SEGURIDAD DE DOBLE FACTOR:** Con el objeto de brindarle a los Clientes del Servicio Electrónico e-banking BH mayor seguridad al ingresar a sus cuentas, el Banco pone a disposición dos dispositivos, el Cliente podrá elegir uno de éstos por cada usuario, dichos dispositivos son el token y el gridcard, se utilizan opcionales a los contemplados en la Clausula 6; éstos componentes electrónicos consisten en: a) Un Mini Token que genera códigos de uso único de 8 dígitos, los cuales caducan transcurridos 30 segundos; y b) Una tarjeta denominada "Grid Card", en la cual el sistema genera una combinación de coordenadas de 6 dígitos que deberá ingresar el Cliente. Las características particulares de cada dispositivo se detallan en anexo a este contrato; para adquirirlos, el Cliente deberá autorizar el cargo en la cuenta de depósito complementando el formulario respectivo, por el valor del dispositivo seleccionado, el cual será pagadero una única vez; el precio de cada uno asciende a VEINTICINCO (US\$ 25.00) y VEINTE (US\$ 20.00) DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, respectivamente, el cual podrá variar y se tendrá por válido al ser publicado por el Banco cada mes en dos periódicos de mayor circulación, en la publicación de las "Tarifas de Tasas de Interés en las Operaciones Activas y Pasivas, Comisiones y Recargos, Vigentes." En caso de extravío deterioro de los dispositivos antes mencionados, el Cliente reconoce y acepta que para la reposición de los mismos deberá pagar el valor establecido para dichos dispositivos, conforme a la publicación antes mencionada vigente a esa fecha.

8. **RESPONSABILIDADES:** I) **DE PARTE DEL BANCO:** a) El Banco se obliga a prestar el servicio dentro de los límites bajo su control y responsabilidad, para lo cual le garantiza al Cliente que contará con los mecanismos óptimos de seguridad informática en el manejo de la comunicación a través del Servicio Electrónico e-banking BH. Situaciones ajenas al Banco que le imposibiliten brindar el servicio le excluyen de esta responsabilidad; a manera ejemplificativa, más no así taxativa, se enumeran las posibles causas: Que el Cliente no pueda acceder a Internet por fallas técnicas o suspensión del servicio por parte de su proveedor; que el Cliente o el usuario olvidé la contraseña de acceso; el bloqueo automático del sistema por razones de seguridad al introducir erróneamente y en repetidas ocasiones la clave secreta; b) En ningún caso, el Banco será responsable de daños directos, indirectos, colaterales, incidentes, o consecuentes incluso por ganancias o ahorros perdidos o cualquier otro daño directo o indirecto que surja del uso inadecuado del Servicio Electrónico e-banking BH y del contenido de la documentación que se remita al Banco por medio de la cual el cliente solicite y/o autorice cambios o asignaciones en el servicio; c) El programa mediante el cual el Banco brindará este servicio verifica que

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO ELECTRONICO e-banking BH.

las cuentas sean válidas, no que pertenezcan a determinadas personas; II) DE PARTE DEL CLIENTE: El Cliente se obliga a hacer uso del Servicio Electrónico e-banking BH de acuerdo a las condiciones establecidas en este contrato, resguardando diligentemente las medidas de control y seguridad que deberá implementar para resguardar sus recursos mediante el manejo adecuado de sus cuentas de depósitos mediante este servicio; en tal sentido: a) El Cliente reconoce que los errores de digitación a cuenta de terceros son de su entera responsabilidad, por lo que libera al Banco de cualquier responsabilidad por los efectos subsecuentes que dicho error conlleve; b) El Cliente acepta que la reserva de cheques y de fondos se hacen sobre la disponibilidad de los fondos que posea, no sobre las generales y firma de cheques; c) El Cliente exonera al Banco de toda responsabilidad por transacciones que no se completen debido a insuficiencia de fondos, incorrecto uso del sistema, problemas de transmisión de datos y eléctricos de los medios utilizados por el Cliente; d) El Cliente se responsabiliza de no permitir el acceso a terceros con sus claves, liberando de toda responsabilidad al Banco por los efectos que esto genere; e) El Cliente podrá solicitar por escrito el bloqueo definitivo de la clave secreta al Banco en cualquiera de sus Agencias u Oficina de Servicio al Cliente; adicionalmente, el Cliente podrá solicitar por medio del servicio de Contact Center del Banco el bloqueo temporal de la clave secreta, bloqueo que tendrá una vigencia máxima de veinticuatro horas contadas a partir de recibida la solicitud; El Banco se responsabiliza de las transacciones efectuadas después de la fecha y hora de recibida la solicitud de bloqueo definitivo y, si la solicitud fuere de carácter temporal, el Banco será responsable de las transacciones efectuadas después de recibida la misma, siempre y cuando, dentro de las veinticuatro horas siguientes, se reciba la solicitud escrita del Cliente antes mencionada; f) Las partes contratantes hacen constar que, de conformidad al literal L) del artículo 56 de la Ley de Bancos, el uso de los medios de identificación utilizados por el Cliente de acuerdo a este contrato en sustitución de la firma autógrafa producirán los mismos efectos que los que las leyes otorgan a los documentos correspondientes; en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio.

9. SALDOS DE DEPOSITOS: El Cliente, al recibir el estado de cuenta, en el caso de cuentas corrientes y/o inmediatamente después de actualizar la libreta en el caso de cuentas de ahorros, dispondrá de quince días hábiles para hacer las observaciones correspondientes, manifestando con fundamento no estar de acuerdo con el saldo por las operaciones efectuadas mediante el Servicio Electrónico e-banking BH; caso contrario, transcurrido dicho plazo se presumirá la aceptación del mismo, sin lugar a reclamos posteriores.

10. COMISIONES: El cliente pagará al Banco, las siguientes comisiones por servicio: Suspensión de pago de cheques y servicio de banca por Internet, para lo cual autoriza expresamente al Banco para que cargue en la cuenta de ahorros o corriente número _____, las cantidades correspondientes a los anteriores conceptos, según sea el caso. También autoriza(n) al Banco para que, cuando tengan que pagarse las comisiones contempladas en el presente contrato; y en caso de no haber fondos suficientes en la cuenta mencionada, pueda cargar en cualquiera de las cuentas de depósitos aperturadas en el Banco, los valores antes mencionados. El Cliente se da por enterado y acepta las tarifas por comisiones a que estará sujeto el servicio y que se encuentran vigentes, según la última publicación realizada por el Banco en las "tarifas de tasas de comisiones y recargos". El Cliente conviene con el Banco que dichas comisiones podrán variar; teniendo como notificación de la variabilidad o ajustes de las mismas, la publicación hecha por el Banco en dos periódicos de circulación nacional de conformidad a la facultad que le confiere el Artículo 64, inciso II y III de la Ley de Bancos.

11. INTERRUPCION O ADICION DE FUNCIONES: En el caso que el Banco o cualquier autoridad de la República detectare que alguna de las funciones disponibles en este servicio ha sido utilizada violando

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO ELECTRONICO e-banking BH.

las condiciones establecidas en este contrato, o las leyes y reglamentos establecidos para operaciones financieras, podrán las mismas ser suspendidas o restringidas unilateralmente a opción del Banco, sin necesidad de notificación previa y sin ninguna responsabilidad de su parte, debiendo el Banco informar al Cliente de dicha situación en un plazo de dos días máximo, en el caso de nuevas funciones, el Banco podrá incluirlas por medio de la solicitud y aceptación expresa del Cliente.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD: El Banco proporcionará al Cliente un sitio seguro, ya que la información se encuentra encriptada y autenticada por un complejo sistema de claves. El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada, esto asegura que el contenido transmitido es sólo inteligible para el ordenador Cliente y servidor Banco. La garantía de seguridad de nuestros servidores es respaldada por un certificado digital expedido por una empresa certificada internacionalmente.

13. En lo que no se especifica en este contrato, las partes se sujetan a lo dispuesto en la Ley de Bancos, Ley de Protección al Consumidor, Código de Comercio, Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, Código Civil, y demás Leyes Financieras y Mercantiles del País y, en general a toda disposición del derecho común e informático, relacionado con la materia cuando las leyes especiales no dispongan lo contrario.

14. El (los) Depositante(s) declara(n) expresamente que el Banco Hipotecario de El Salvador, S.A. le(s) ha explicado en forma clara, amplia, detallada y satisfactoriamente las implicaciones del presente contrato previo a su suscripción; el cual ha sido leído por éste (éstos) en su totalidad y por ello las acepta(n).

15. Para los efectos legales de este contrato, así como para los conflictos que del mismo puedan derivarse, las partes contratantes convenimos en señalar como domicilio especial la ciudad de San Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten.

Así nos expresamos, leemos y ratificamos el contenido del presente documento; el cual entendimos en su totalidad y en fe de lo cual firmamos a los _____ días del mes de _____ del año _____

FIRMA DEL DEPOSITANTE

FIRMA DEL DEPOSITANTE

FIRMA DEL DEPOSITANTE

SELLO Y FIRMA AUTORIZADA
AGENCIA BANCO HIPOTECARIO



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO ELECTRONICO e-banking BH.

“Este Banco está autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero para captar fondos del público.”

El modelo del presente contrato ha sido depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 16 de mayo de 2011, en cumplimiento a lo establecido en los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 de su Reglamento.