



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

No. SAIEF-DAJ-9260

San Salvador, 24 de junio de 2020

Licenciada
Celina María Padilla de O'Byrne
Presidenta
Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.
Presente.

Señora Presidenta:

Nos referimos a la carta de fecha 16 de marzo del 2020, suscrita por el Licenciado Salvador Viale, en su calidad de Director Legal de dicha entidad, mediante la cual remitió impreso y a la dirección de correo electrónico depositodecontratos@ssf.gob.sv el modelo denominado: **Contrato de Prestación de Servicios Electrónicos E-Banking BH y Banca Móvil**, y su respectivo anexo, en relación 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 mediante la nota DAJ-AL-5857, del 5 de marzo del 2020, teniéndose por depositado el referido modelo de contrato, cuya copia 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 Sociedad, es preciso que en dicho documento 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, dicho modelo deberá ser sometido nuevamente a revisión de este Organismo Supervisor para su respectiva verificación y posterior depósito.

Atentamente,

Gustavo Eduardo Cruz Valencia
Superintendente Adjunto de Instituciones Estatales de Carácter Financiero
C.C.: Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta, Presidente de la Defensoría del Consumidor

Calle El Mirador, entre 87 y 89 Av. Norte. Edificio Torre Futura, Nivel 16
San Salvador, El Salvador, C.A. Tel: (503) 2268-5700 / (503) 2133-2900 - contacto@ssf.gob.sv - www.ssf.gob.sv

DEPOSITADO

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección
al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: 24 JUN 2020



BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, S.A.
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS
E-Banking BH y Banca Móvil.

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 Único 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 cuentas 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 con las siguientes cláusulas:

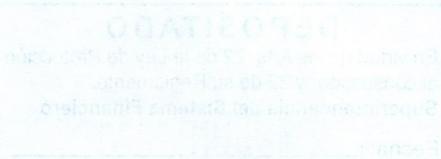
1.OBJETO: Este contrato tiene como objeto establecer los términos y condiciones mediante los cuales EL BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, S.A., prestará al cliente los servicios de Banca por internet denominados E-Banking BH y Banca Móvil, mediante el uso de equipos, dispositivos móviles, sistemas automatizados actuales y que se desarrollen en el futuro, para que el cliente puede acceder e interactuar con las cuentas detalladas en formulario anexo, y las que en el futuro se adicionen al mismo, realizando consultas de saldos de sus operaciones activas y pasivas, así como cargos y abonos en las cuentas detalladas. Los servicios objeto del presente contrato serán prestados al cliente en forma conjunta, aun cuando se haya suscrito de manera independiente y con anterioridad a este acto el contrato para hacer uso de la herramienta E-Banking, considerándose este último como sustituto en todas sus partes del primero.

2.TRANSACCIONES: El Cliente podrá realizar las siguientes operaciones, transacciones y consultas bancarias: a) Consultas de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y vigencia de depósitos a plazo fijo; b) Transferencias entre cuentas propias y a favor de terceros, aperturadas en EL BANCO; c) Pago de préstamos, mediante cargos a sus cuentas de ahorro y/o corrientes, que se detallan en el formulario anexo; cargos que mediante su inclusión en el anexo mencionado, autoriza expresamente al banco realizar; d) Pago a terceros, mediante cargos a sus cuentas de ahorro y/o corrientes, que se detallan en el formulario anexo; cargos que mediante su inclusión en el anexo mencionado, autoriza expresamente al banco realizar; 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) Otros servicios que EL BANCO en el futuro ofrezca a los Clientes.

3. USO DEL SERVICIO: Para el uso de la herramienta E-Banking, será necesario que el cliente tenga acceso al uso de equipos, dispositivos móviles o sistemas automatizados, y para el acceso a Banca Móvil, el cliente deberá descargar en su dispositivo móvil y aceptar las condiciones de uso, la aplicación que EL BANCO ponga a su disposición para realizar operaciones a través de ella, 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 y Banca Móvil, 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

DEPOSITADO

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección
al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: 24 JUN 2020



BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, S.A.
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS
E-Banking BH y Banca Móvil.

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 de los servicios electrónicos E-Banking BH y Banca Móvil, son aquellas que han sido detalladas en el numeral 2 de este 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 estos servicios 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.

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Para que los servicios electrónicos E-Banking BH y Banca Móvil, puedan ser brindados, el cliente deberá contar con los equipos, dispositivos móviles o sistemas automatizados compatible con los sistemas de información de EL BANCO, con su correspondiente conexión a internet, cuyas características mínimas le serán dadas a conocer al cliente 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; no siendo responsabilidad de EL BANCO suministrar al cliente los equipos, dispositivos, sistemas y conexiones para acceder a los mismos.

6. CÓDIGO DE CLIENTE, USUARIO Y CLAVE SECRETA: El Cliente y los usuarios que éste autorice podrán acceder a los Servicios Electrónicos de E-Banking BH y Banca Móvil, 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, garantizando la seguridad de las herramientas tecnológicas, siendo responsable de su correcto funcionamiento.

7. SEGURIDAD DE DOBLE FACTOR: Con el objeto de brindarle a los Clientes de los Servicios Electrónicos E-Banking BH y Banca Móvil, 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 valido al ser publicado por EL BANCO

DEPOSITADO

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

24 JUN 2020



BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, S.A.
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS
E-Banking BH y Banca Móvil.

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 de los Servicios Electrónicos E-Banking BH y Banca Móvil. Situaciones ajenas al Banco que le imposibiliten brindar el servicio y 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 de los sistemas 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 de los servicios electrónicos E-Banking BH y Banca Móvil, 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 los servicios; c) El programa mediante el cual EL BANCO brindará este servicio verifica que las cuentas sean válidas, no que pertenezcan a determinadas personas; **II) DE PARTE DEL CLIENTE:** El Cliente se obliga a hacer uso de los servicios electrónicos E-Banking BH y Banca Móvil, 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 exonerá 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, no detallados en el anexo como usuario adicionales, 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 de EL 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; g) El cliente se obliga a no hacer uso indebido o inadecuado de los servicios electrónicos E-Banking BH y Banca Móvil, haciéndose responsable de los

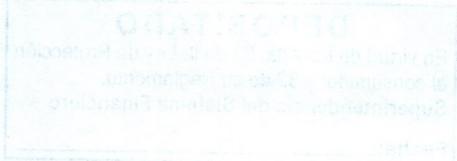
DEPOSITADO

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección

al consumidor y 32 de su Reglamento.

Superintendencia del Sistema Financiero

Fecha: 24 JUN 2020

**BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, S.A.
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS
E-Banking BH y Banca Móvil.**

daños y perjuicios que su uso indebido o inadecuado pueda causar al Banco, quien se reserva el derecho de suspender o interrumpir el servicio, por razones de seguridad del cliente y de EL BANCO.

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 los servicios electrónicos de E-Banking BH y Banca Móvil; 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, para lo cual podrá autorizar expresamente al Banco para que cargue en la cuenta de ahorros o corriente de conformidad con el anexo 1 del presente contrato. El Cliente se da por enterado y acepta las tarifas por comisión es a que estará sujeto el servicio y que se encuentran vigentes, según la última publicación de las tasas de comisiones y recargos, 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 estos servicios han sido utilizadas violando 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 de EL 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, mercantil 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).

DEPOSITADO

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección

al consumidor y 32 de su Reglamento.

Superintendencia del Sistema Financiero

Fecha: 24 JUN 2020

**BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, S.A.
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS
E-Banking BH y Banca Móvil.**

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 _____, 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 _____

FIRMA DEL DEPOSITANTE

FIRMA DEL DEPOSITANTE

FIRMA DEL DEPOSITANTE

SELLO Y FIRMA AUTORIZADA
AGENCIA BANCO HIPOTECARIO

"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 _____, en cumplimiento a lo establecido en los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 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: 24 JUN 2020



BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR S.A.

ANEXO 1 AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS**E-Banking BH y Banca Móvil.**

YO _____, de _____ años de edad,
con Documento Único de Identidad Número _____ y con
Número de Identificación Tributaria _____, en mi calidad de CLIENTE
(A); declaro libre y expresamente:

1. autorización de cargo cuenta:

Facuto al banco a efectuar el cargo a mi cuenta No._____ para que las cantidades correspondientes a comisiones por servicios o comisiones por suspensión de pagos de cheques publicadas por el Banco de conformidad con las leyes y normativas vigentes pueda cargar en la cuenta citada el monto total de las comisiones ya antes mencionadas

Así mismo, en caso que la citada cuenta(s) se encuentre(n) en estatus de inactividad por razón imputable a su titular, cierre de cuenta pasiva por el Titular, Embargo, restricción judicial o administrativa por Entes Reguladores, la(s) parte(s) deudora(s) **AUTORIZA(N)** al Banco se pueda cargar el monto de las comisiones señaladas en el párrafo que antecede, en cualquiera otra cuenta de depósito activas en el Banco, siempre que no generen obligaciones con terceros o con el Banco, tales como sobregiros, intereses, comisiones adicionales ni Certificados de Depósito a Plazo.

ACEPTO: SI NO

Firma _____

El modelo de este Anexo fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha _____, en cumplimiento a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y el artículo 32 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.