

## CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS

Nosotros: \_\_\_\_\_ (nombre del apoderado del banco), \_\_\_\_\_ (ocupación), de \_\_\_\_\_, años de edad, del domicilio de \_\_\_\_\_, con Documento de Único de identidad Número \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación, en mi calidad de Apoderado General Administrativo del **BANCO APOYO INTEGRAL, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que puede abreviarse **BANCO APOYO INTEGRAL, S.A. o BANCO INTEGRAL, S.A.**, del domicilio del Distrito de San Salvador y Capital de la República, Municipio de San Salvador Centro, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-ciento cincuenta mil quinientos dos-ciento uno-cinco; y por otra parte \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, (profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, con \_\_\_\_\_ (Documento único de Identidad, Carnet de Residente, Pasaporte) número \_\_\_\_\_ y con Número de Identificación Tributaria (aplica solo para extranjeros) \_\_\_\_\_; (en caso de apoderado: actuando en nombre y representación, en calidad de apoderado(s), de \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, (profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_ con Documento Único de Identidad número, \_\_\_\_\_, (en caso de persona jurídica: actuando en nombre y representación, en calidad de Representante(s) Legal(es), de \_\_\_\_\_ (denominación o razón social), (naturaleza de la persona jurídica), (que puede abreviarse), del domicilio de \_\_\_\_\_, con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_), a quien(es) (en su conjunto) (en tal calidad,) se denominaran respectivamente **"EL BANCO"** y **"EL CLIENTE"**, por medio del presente otorgamos **"CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"** sujeto a las siguientes condiciones:

**I. OBJETO. EL BANCO** pondrá a disposición de El Cliente las operaciones activas, pasivas determinadas y permitidas por la Ley, a través de **CANALES ELECTRÓNICOS**, como una alternativa para el uso de productos de forma remota, tales como y sin limitar a Depósitos en Cuentas Corrientes, Ahorros, Transferencias interbancarias, recepción y/o pago de remesas, Depósitos a Plazo Fijo, Créditos, Líneas de Crédito y otros, mediante el uso de equipos electrónicos tales como computadoras, dispositivos móviles, sistemas automatizados, Cajeros Automáticos, Puntos de Venta "POS" por sus siglas en inglés, y cualquier otro dispositivo electrónico y equipos y/o sistemas automatizados que desarrollen las tecnologías y se encuentren disponibles en el futuro, en adelante denominados en su conjunto "equipos electrónicos", de conformidad con (la legislación vigente aplicable) el artículo cincuenta y seis, literal "I" de la Ley de Bancos, y las cláusulas del presente contrato.

Las operaciones bancarias que El Cliente podrá realizar por medio de equipos electrónicos, comprenden: 1) Consulta de saldos de sus productos pasivos y activos; 2) Transferencia de fondos entre cuentas 3) Pago de productos financieros tales como créditos y líneas de crédito; 4) Pago de Colectores; 5) Instrucciones de transferencia de dinero a cuentas de la Banca en general; 6) Instrucciones de Retiros de dinero en efectivo, 7) Contratación de Productos pasivos y/o activos; y 8) Cualquier otro servicio y/o producto que en el futuro **el BANCO** ofrezca a sus clientes. En consecuencia, El presente contrato general para la prestación de servicios bancarios por vía electrónica, se entenderá parte integrante de los contratos de servicios o productos bancarios que El Cliente haya suscrito previamente.

**EL BANCO** proveerá a los clientes diferentes maneras de validar y autenticar la identidad y consentimiento de los clientes, dependiendo el canal que El Cliente desee utilizar, por ejemplo y sin limitarse a: servicios de Banca Web se proveerá de un usuario y contraseña (clave), los cuales por seguridad El Cliente deberá cambiar al realizar su primer ingreso, para el uso del canal "IVR" el cliente tendrá un número de identificación personal (PIN) por medio del cual accederá a los productos, dicho PIN será proporcionado por el **BANCO**.

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 10 de diciembre de 2024 en cumplimiento al artículo 22 de la Ley de Protección al consumidor.

**CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS  
POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS****II. DEFINICIONES:**

**USUARIO:** Nombre proporcionado por el **BANCO** y que luego El Cliente podrá personalizar, para que junto con la clave/contraseña se permita la autenticación e identificación El Cliente, el uso de estos mecanismos equivale a la manifestación de voluntad El Cliente.

**FIRMA ELECTRÓNICA:** Manifestación de voluntad realizada por el cliente en cada operación realizada en las plataformas una vez ha realizado los mecanismos de Identificación.

**SITIO WEB:** Un conjunto de Páginas Web que guardan una correlación entre sí, pertenecientes dentro de un dominio web específico, que es frecuentemente conocido como World Wide Web (WWW), al cual se accede lógicamente con conexión a esta red lejana, utilizando un Navegador Web, que permite utilizar el protocolo HTTP (por sus siglas en inglés, HyperText Transfer Protocol) para poder acceder a documentos de tipo HTML.

**APP:** Aplicación de software que se obtiene por medio de descarga digital o electrónica en dispositivos móviles.

**SISTEMAS:** Todos aquellos programas o sistemas automatizados, desarrollos tecnológicos y/o de telecomunicación, alámbrica o inalámbrica, fija o móvil, propiedad o bajo licencia o sub-licencia del **BANCO**, los cuales permitirán que El Cliente reciba por medios electrónicos y/o de forma remota, los servicios bancarios ofrecidos por el **BANCO** Los equipos y sistemas automatizados referidos corresponden, y no están limitados a puntos de venta, así como de otros equipos y sistemas automatizados que en el futuro el **BANCO** ofrezca a sus clientes, tales como cajeros automáticos entre otros.

**INTERNET:** El medio de comunicación masivo a través del cual un equipo de cómputo o dispositivo que reúna un mínimo de características, puede enviar y recibir datos, imágenes, voz, video y demás información a través de redes de telecomunicaciones locales o internacionales, vía cable o transmisión de ondas, incluyendo la vía satélite y demás redes públicas de comunicación, utilizando a su vez a diversas empresas proveedoras del servicio de conexión que, mediante la utilización de infraestructura tecnológica transfieren la información para que ésta llegue hacia el equipo de cómputo o dispositivo del destinatario.

**INSTRUCCIONES:** Las órdenes y/o directrices elegidas que permitan los menús de diálogo de los sistemas informáticos que en forma electrónica envíe El Cliente al **BANCO** a través de los sistemas para convenir las operaciones bancarias y servicios.

**DOCUMENTO ELECTRÓNICO:** Medio de expresión de la voluntad con efectos de creación, modificación o extinción de derechos y obligaciones por medio de firma electrónica en cualquiera de sus modalidades. También se entenderá como tal, todo mensaje de datos, enviado, recibido o archivado por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, que forman parte de un expediente electrónico. Se entenderá como documento electrónico el resultado o confirmación a través de una asignación numérica que se genera en los sistemas informáticos del **BANCO** para acreditar la existencia, validez y efectividad de los acuerdos relativos a las operaciones bancarias y servicios que conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, afecten o deban afectar los estados contables del **BANCO**, en relación a las operaciones de El Cliente, que confirmará la aplicación de las operaciones en dichos sistemas informáticos. El número o comprobante de autorización constituirá un documento electrónico que hará las veces del comprobante material de las operaciones de que se trate, con todos los efectos legales correspondientes.

## CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS

**FIRMA ELECTRÓNICA SIMPLE:** Conjunto de datos en forma electrónica, que se encuentran adjuntos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente a ellos, y que son utilizados como medio para identificar al autor o firmante del documento en que se contiene el mismo, para otorgar su consentimiento e indicar que el firmante aprueba la información que contiene el mensaje de datos, siendo este generado por medio de cualquier método de identificación, sean alfabético, alfanumérico, numérico, biométrico, o cualquier otro, generado por los desarrollos tecnológicos del **BANCO**, entregada o generada a El Cliente, que le permite su 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.

**FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA:** Conjunto de datos en forma electrónica, consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que permiten la identificación del signatario, su consentimiento y la identificación de los datos de creación de la firma se encuentran en exclusivo control del signatario, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior al contenido del 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.

**CANAL ELECTRÓNICO:** Cualquier sistema propiedad del **BANCO**, ya sea por medio de Banca por Internet, Banca móvil, Billetera Electrónica, IVR, Cajeros Automáticos ATM, kioscos o por cualquier otro canal electrónico que el **BANCO** ponga a disposición de El Cliente o sus autorizados, que les permite realizar operaciones y transacciones o contratar mediante instrucciones, eligiendo las opciones habilitadas en el sistema, de los productos y servicios utilizando medios de identificación y autenticación de usuarios como firma electrónica simple o certificada tales como uso de claves y/o contraseñas.

**PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS:** Operaciones financieras y bancarias activas y pasivas que incluyen cualquier tipo de solicitud, gestión, autorización, declaración y servicio derivado de las mismas que El Cliente haya convenido y pueda hacerlo en el futuro ya sea por medios físicos o electrónicos; contenidas en los contratos, formularios, autorizaciones, condiciones de uso, declaraciones, acuerdos, solicitudes y cualquier otro medio en que se consigne la relación entre El Cliente y el **BANCO**.

**IVR:** Plataforma telefónica automatizada por medio de la cual el Cliente podrá ingresar un número secreto para acceder a información de sus productos.

**III. DECLARACIONES EN CONJUNTO.** Las partes de conformidad a la Ley de Firma Electrónica declaran y aceptan que equiparan la firma electrónica simple a la firma autógrafa, entendiendo cada una de ellas conforme a lo indicado en el Art. 3 de dicha Ley. Por lo anterior, se entenderá que cada vez que se ingresa el usuario y contraseña en las plataformas puestas a disposición por el **BANCO**, se ha acreditado la identidad de El Cliente y cada transacción realizada en dichas plataformas serán realizadas por El Cliente, siendo ésta su firma electrónica que se equipara a su firma autógrafa, cumpliendo así mismo con el Art. 56 de la Ley de Bancos.

**IV. PLAZO.** Ambas partes establecen que el plazo del presente contrato será indefinido, sin perjuicio de darlo por terminado en cualquier momento por las causas detalladas en este contrato.

### V. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

#### OBLIGACIONES DEL BANCO.

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en los Arts. 19 y 20 de la Ley de Protección al Consumidor, el **BANCO** se obliga a:

**CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS  
POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS**

A) Se obliga a facilitar el acceso electrónico a El Cliente, para que este por medios electrónicos por ejemplo y sin limitarse a acceso por sitio web, app para dispositivos móviles, y otros medios electrónicos que en el futuro permita la tecnología realice operaciones bancarias;

B) **EL BANCO** se obliga a proveer de mecanismos de seguridad razonables para que las operaciones y transacciones realizadas por El Cliente cuenten con los mecanismos de seguridad requeridos por la normativa nacional respectiva;

C) **EL BANCO** será responsable de realizar esfuerzos razonables y proveer el mantenimiento respectivo de las plataformas electrónicas, así como de contar con un plan de continuidad del servicios, y no será responsable de cualquier suspensión temporal del servicio por caídas de líneas de comunicación en los sistemas, así como por la falta de acceso al servicio por fallas del equipo o del servicio del proveedor, si lo hubiera, y cualquier suspensión del servicio por causas no imputables al **BANCO**;

D) Se obliga a poner a disposición el servicio de banca electrónica a El Cliente los 7 días de la semana, en el horario comprendido entre las \_\_\_\_\_ horas y las \_\_\_\_\_ horas de cada día, horario que podrá ampliarse en beneficio de El Cliente, notificando a El Cliente por correo electrónico tal beneficio; Las transacciones realizadas en días no hábiles se entenderán realizadas el día siguiente hábil, entendiéndose días hábiles de lunes a sábado y días que no sean asueto nacional. **EL BANCO** podrá en cualquier momento por motivos de seguridad y mantenimiento deshabilitar el servicio, informando inmediatamente de ello a los clientes, así mismo en ciertos momentos algunos o todos los servicios pueden no estar disponibles debido a casos fortuitos o fuerza mayor; en caso de mantenimiento, **EL BANCO** avisará por medio de correo electrónico a El Cliente con al menos un día de anticipación. Sin perjuicio de la responsabilidad del **BANCO** resultante de una investigación administrativa, en caso que cause un daño o perjuicio al cliente sea causado por interrupción o suspensión temporal de sus propios servicios en comunicaciones prestados por terceros al cliente o al **BANCO** que impidan el acceso a la transacciones al cliente, tales como comunicaciones que limiten el acceso, datos o fallas en los servicios de los proveedores de internet, éstos no representarán responsabilidad del **BANCO**.

E) A documentar y consignar en estados de cuenta u otros medios físicos y/o electrónicos tales como detalle de movimientos impresos en libretas todas y estados de movimientos generados electrónicamente las transacciones realizadas que impliquen movimiento de dinero que impacte en los productos de Ahorro, Corriente y de Crédito;

F) Atender reclamos por inconsistencias o anomalías en las cuentas de El Cliente en un período no mayor a treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de la operación, pasado este período la operación se presume aceptada como bien efectuada salvo si existiere caso fortuito o fuerza mayor comprobable que no permitiese la atención del reclamo dentro del plazo establecido.

G) Para poder acceder y utilizar las operaciones bancarias y servicios por medios electrónicos, el CLIENTE deberá contar con acceso a la red Internet para ingresar a los mismos; por su parte, el BANCO permitirá al CLIENTE conectarse a estos a través de la red de Internet, por medio de una aplicación de Acceso Digital dispuesta por el Banco, mediante las claves de acceso y firmas electrónicas que al efecto las partes establezcan. Para diferentes medios de acceso móviles el CLIENTE deberá contar con un dispositivo móvil apto para la tecnología requerida en su momento por el BANCO y deberá poseer activo el servicio de telefonía celular, navegación a internet, plan de datos, Wi-Fi o cualquier otro requisito necesario al momento de la aceptación del presente contrato, así como mantener actualizados ante el BANCO los datos básicos necesarios para el suministro del servicio, en especial el número de celular y la cuenta de Correo electrónico. En este sentido, el BANCO no se hace responsable por la suspensión o deshabilitación del servicio por incumplimiento de esta obligación; toda mejora efectuada al sistema o adición de

**CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS  
POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS**

funcionalidades en el servicio de Banca Móvil, el BANCO actualizará con las herramientas y/ o recursos disponibles.

Atendiendo a los diferentes tipos de tecnologías que puedan utilizar los sistemas del BANCO en la actualidad o en el futuro, el CLIENTE deberá estar en disposición para la prestación del servicio de tener la suficiente compatibilidad con los desarrollos del BANCO, por lo tanto, el BANCO no es responsable por la incompatibilidad de los equipos del CLIENTE por medio de los cuales se conectará a la Banca por Internet, siendo los únicos requisitos de software el utilizar navegadores de internet que sea compatible con la plataformas utilizadas para los servicios de este contrato, así como tener programa anti-virus y tenerlo actualizado. Para el acceso a la Banca Móvil, el CLIENTE deberá descargar una aplicación para su dispositivo móvil dependiendo de la plataforma que éste utilice, asimismo deberá poseer un teléfono compatible y tener suscrito bajo la modalidad de prepago o post pago el plan de datos, contratado con la empresa de telecomunicaciones que el CLIENTE prefiera. El CLIENTE reconoce desde ahora que todo el software y cualquier tipo de código usado en la página web es propiedad del BANCO y/ o de sus proveedores, y está protegido por leyes nacionales y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual. Cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales.

En el futuro el BANCO podrá establecer otros medios de acceso y/o autenticación, tales como: sistemas de identificación biométricos, claves de uso único u otros sistemas y mecanismos de seguridad que el BANCO considere oportunos para su utilización en los presentes servicios. Otros medios de accesos y/o autenticación construidos dentro del sistema, el BANCO los comunicará inmediatamente al CLIENTE y para mantener la seguridad de las transacciones financieras del CLIENTE, éste adquiere el compromiso de aceptar los otros medios de acceso y/ o autenticación, para lo cual será oportunamente capacitado por el BANCO. Si el CLIENTE no acepta los otros medios de acceso y/o autenticación propuestos por el BANCO, éste podrá dar por caducado este contrato sin responsabilidad, salvo que el CLIENTE suscriba en forma electrónica nota en la que exprese que asume el riesgo por la no aceptación de los otros medios de acceso y/ o autenticación propuestos u otro medio que el BANCO estime conveniente.

**OBLIGACIONES DE “EL CLIENTE”.**

- a) Cambiar su clave o identificación electrónica secreta la primera vez que accede al sistema, y cambiarla periódicamente a fin de mantener la confidencialidad del servicio, y evitar el uso indebido de la misma;
- b) El Cliente se obliga a conservar y custodiar con confidencialidad el usuario y la contraseña de su elección y/o mecanismos de seguridad electrónica equivalentes que permitan los dispositivos electrónicos, por medio de los que se identificará y autenticará como cliente del **BANCO**, siendo responsabilidad única y directa de El Cliente la custodia y almacenamiento de tales mecanismos de identificación y buen uso de los mismos;
- c) El Cliente se obliga a notificar al BANCO por escrito presentando la notificación en la red de agencias del BANCO, o telefónicamente al call center al número 2250 - 6090 de forma inmediata o a más tardar dentro de las siguientes 24 horas correspondiente al extravío de los medios de identificación y/o autenticación para su posterior reposición, dicha notificación deberá realizarla en los horarios de atención al público o en las ubicaciones de la red de agencias los cuales podrán ser consultadas en el sitio web oficial ingresando a [www.integral.com.sv](http://www.integral.com.sv);
- d) A proporcionar cualquier información y respaldo documental que sea necesarios para cumplir con el marco regulatorio vigente contra el Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento Al Terrorismo;

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 10 de diciembre de 2024 en cumplimiento al artículo 22 de la Ley de Protección al consumidor.

**CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS  
POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS**

e) A Notificar cualquier inconsistencia u observación en relación a las operaciones y transacciones por medios físicos, por medio de ejecutivos de atención al cliente en agencias, o electrónicos, escribiendo a la dirección de correo electrónico \_\_\_\_\_, así como cualquier otro medio que en el futuro el **BANCO** ponga a disposición de El Cliente para tales efectos, dentro de los treinta días posteriores a la operación y/o transacción señalada, si transcurre dicho plazo sin que El Cliente hubiese efectuado tales observaciones, dichos estados de cuenta o reportes de saldos y movimientos se tendrán como válidos;

f) Será responsabilidad de El Cliente ingresar al servicio por medio de equipo, software y sistema operativo compatibles con las plataformas que se pongan a disposición, así mismo será responsabilidad de El Cliente decidir bajo qué red ingresará, ya sea esta gratuita o bajo su propio costo, tomando las medidas de seguridad para que su equipo no sea vulnerado y exponerse por pérdida de información y datos tales como usuarios, contraseñas, números de cuenta, y otros;

g) El Cliente para acceder a los canales electrónicos y a los servicios y productos remotos, deberá en todo caso contar bajo sus propios recursos con acceso a Internet; por su parte, el **BANCO** permitirá a El Cliente enlazar por medio de su computador central a los sistemas que el **BANCO** utilice, mediante las claves de acceso y firmas electrónicas que al efecto las partes establezcan;

h) No realizar operaciones o transacciones que violen la legislación salvadoreña y la buena práctica mercantil bancaria;

i) Dar aviso escrito o, en Agencias o por medio del "Call Center" al número 2250 - 6090 al **BANCO** de cualquier cambio de dirección física y/o correo electrónico y número de teléfono móvil para recibir notificaciones y validaciones de seguridad, en caso de omitir dicho aviso, se tendrá por buenas y válidas las notificaciones que se le hagan tanto en la dirección indicada como en el número de teléfono móvil proporcionado y almacenado en los registros del **BANCO**, eximiendo de responsabilidad al **BANCO** por el envío de información a las direcciones y números de teléfonos proporcionados. Las notificaciones y correspondencia remitidas a tales direcciones y números de teléfono por el **BANCO** tendrán plena validez mientras El Cliente no notifique el cambio de las mismas;

j) El Cliente acepta que toda información que el **BANCO** obtenga respecto a la navegación y transaccionalidad, dentro de las plataformas utilizando el usuario y clave de identificación, así como los personales pueda ser recopilada para usos, analíticos, inteligencia de negocios e informáticos propios del **BANCO**;

k) El Cliente, al igual que cuando realiza su firma autógrafa, asume la responsabilidad del uso de su usuario y contraseña así como las operaciones realizadas por medio de la acreditación de los mismos, entendiendo que toda información o transacción derivada del uso de esta identificación electrónica secreta se entenderá que ha sido firmada, consentida y autorizada por El Cliente siendo la constancia emitida por los registros electrónicos del **BANCO** prueba suficiente para demostrar y comprobar la existencia de toda transacción operación bancaria derivada de este contrato facultando al **BANCO** a cargar o abonar a las cuentas u operaciones bancarias que indique El Cliente el valor de esos comprobantes; salvo cuando se comprobare por autoridad competente que El Cliente ha sido víctima de delitos incluyendo pero no limitados a los cibernéticos;

l) En caso El Cliente posea cuentas en las que autoriza el acceso a dos o más personas, el **BANCO** enviará a la dirección de correo electrónico indicada en la solicitud, a la persona que de conformidad a los registros del **BANCO** tenga autorización de acceso a las cuentas. En todo caso, El Cliente de conformidad con el **BANCO** acepta que para los efectos de este servicio se consideran como firmas autorizadas y en consecuencia un mandatario especial administrativo, en los términos de los artículos 802 y 1214 del Código de Comercio, todas las personas que autorice para que tengan acceso a los servicios, y acepta

**CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS  
POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS**

que tales autorizaciones constituyen modificaciones a sus servicios de depósitos o créditos correspondientes; en consecuencia exime al **BANCO** de responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionarle el uso indebido del presente servicio;

m) El Cliente declara y acepta que para hacer uso de canales electrónicos vinculados a sus cuentas pasivas cuya titularidad es múltiple bajo el sufijo “y”, se ha considerado que para hacer uso de los fondos y realizar cargos o retiros a la cuenta deberán contar con validación electrónica de ambos clientes independientemente del registro de firmas que se autorice, no procederá la transacción si no se registra mínimo validación de ambos clientes. Para el caso de las cuentas que se hayan contratado bajo el sufijo “o”, no será requisito la validación de los otros clientes;

n) El Cliente Acepta y conoce que el uso, administración y custodia del PIN generado para los diferentes canales que así lo requieran, será de su exclusiva responsabilidad, y que en caso de extravío o robo deberá notificar por escrito presentando la notificación en la red de agencias o telefónicamente al call center al número 2250 - 6090 de forma inmediata o a más dentro de las siguientes 24 horas correspondiente al acto, para que por su seguridad se genere un PIN diferente.

**VI. CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO E INHABILITACION DE USUARIOS. EL BANCO** se reserva el derecho de terminar este contrato y/o inhabilitar El Usuario de considerar que las operaciones pueden ser de alto riesgo, detección o sospecha de lavado de dinero, y/o fraude; así mismo podrá darlo por terminado en cualquier momento en los siguientes casos:

a) Si el cliente infrinja o incumpla una o varias condiciones convenidas dentro del presente contrato, o realiza actividades técnicas que dolosamente puedan causar daño a los equipos del **BANCO**, a la plataforma o los datos de la misma.

b) Por decisión judicial o de cualquier otra autoridad facultada por Ley.

En estos casos, el **BANCO** podrá suspender unilateralmente el presente servicio sin dar aviso previo, y una vez suspendido el servicio se notificará El Cliente, por medio de la dirección de correo electrónico proporcionada.

El Cliente podrá solicitar la suspensión de la prestación del servicio para lo cual deberá remitir solicitud por escrito, indicando el motivo de dicha suspensión y el **BANCO** procederá a deshabilitar el usuario en un plazo de tres días hábiles.

**VII. PROPIEDAD INTELECTUAL.** Los derechos de propiedad intelectual respecto de los servicios y contenidos y los signos distintivos y dominios de las Páginas o el Sitio, que de manera enunciativa incluyen, los textos, el software, el sonido, las fotografías, los videos, así como los derechos de uso y explotación de estos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación, son propiedad exclusiva del **BANCO**. El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual por el simple uso o acceso de los Servicios y Contenidos del Sitio y en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización o licencia para utilizar los Servicios y Contenidos con fines distintos a los que se contemplan en este contrato. Por lo antes expuesto, El Cliente deberá abstenerse de copiar, publicar, retransmitir o comercializar por cualquier medio, total o parcialmente, la información contenida en el Sitio Web, so pena de incurrir en las responsabilidades por violación de los derechos de autor, conforme a la legislación.

**VIII. COMISIONES Y RECARGOS.** El cliente expresamente acepta las condiciones, cargos, recargos y comisiones que el Banco publique de conformidad a la Ley de Bancos, las cuales se detallan en documento

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 10 de diciembre de 2024 en cumplimiento al artículo 22 de la Ley de Protección al consumidor.

**CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS  
POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS**

anexo denominado COMISIONES Y RECARGOS APLICABLES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRÓNICOS, formando parte íntegra del presente contrato.

**IX. LICITUD DE OPERACIONES. EL BANCO** se reserva el derecho de aprobación de afiliación y/o anulación de este contrato, cuando no reúna los requisitos establecidos, tales como: clientes de alto riesgo, detección o sospecha de lavado de dinero, fraude electrónico y otra consideración que el **BANCO** establezca, por lo que este servicio queda sujeto a las disposiciones de la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento y demás normativa aplicable.

**X. ENTREGA ELECTRONICA DE CONTRATO.** Las partes convienen que una copia del presente contrato estará a disposición de El Cliente para ser descargado en sus equipos electrónicos cuando acceda a su cuenta, y en su defecto podrá solicitar una copia del mismo en cualquier agencia del **BANCO** a nivel nacional.

(En caso de que se perfeccione de manera electrónica) **XI. LUGAR DE ACEPTACIÓN.** En cumplimiento del Art. 21 de la Ley de firma electrónica, el presente se tendrá por expedido en el domicilio del **BANCO**, y se tendrá por recibido en el lugar en que El Cliente tenga su domicilio.

(El Cliente habiendo creado su usuario y contraseña electrónicamente y usando la opción "aceptar" manifiesta su voluntad de aceptar estos términos y condiciones en la fecha, día y hora que conste la aceptación en los sistemas que proveen los diferentes canales electrónicos) el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_ del año \_\_\_\_ . Hora de aceptación \_\_\_\_\_

(En caso de firmarse en físico: Firmamos el presente documento en el Distrito de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_\_

---

**EL BANCO**

---

**EI CLIENTE**

## CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS

### ANEXO:

### “COMISIONES Y RECARGOS APLICABLES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRÓNICOS”

Las comisiones y recargos que apliquen a la prestación de servicios bancarios por medio de canales electrónicos son detalladas a continuación:

	COMISIONES OPERACIONES PASIVAS	MONTO
1.	<b>OPERACIONES VARIAS</b>	
	Pago de colectores (clientes que realizan pago de servicios)	Sin costo
	Copias de documentos	US\$0.15 más IVA por página
	Transferencias salientes regionales Transfer 365 CA-RD	US\$1.00 más IVA por cada transferencia
	Transacciones u operaciones por medio dispositivos electrónicos de terceros diferentes al sitio Web y/o App Móvil.	US\$_____ más IVA (por transacción / mensual/ anual, dependerá de cada medio o dispositivo de conformidad a las publicaciones que el Banco realice)
	Transferencias a otros Bancos.	US\$ _____ más IVA por evento.
	Gestión de reclamos por compras (Entrega copia de comprobante cuando no aplique al reclamo)	US\$ _____ más IVA por cada comprobante.
	Transferencia Internacional	US\$ _____ más IVA por evento
	Operaciones ACH	US\$ _____ más IVA por evento. Con Instituciones afiliadas a la red ACH de El Salvador y por cada registro que contenga la transacción
	Rechazo de Operaciones ACH	US\$ _____ más IVA por evento por rechazos en la red ACH de El Salvador
	Notificaciones a solicitud del Cliente	US\$ _____ más IVA por evento

Los montos indicados en el detalle anterior corresponden a la publicación del día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_ de las tarifas de tasas de intereses en las operaciones activas y pasivas, comisiones y recargos. De conformidad al artículo 64 de la Ley de Bancos las comisiones que los bancos apliquen a sus operaciones son hechas del conocimiento del público mensualmente o cuando sean modificadas. Se puede consultar el monto actualizado de las comisiones vigentes en la Sección TASAS Y COMISIONES publicados en <https://www.integral.com.sv/tasas-y-comisiones>

DECLARACION SOBRE LECTURA DE COMISIONES Y RECARGOS: En este acto y por medio de este instrumento a efecto de darle cumplimiento a lo establecido en el artículo 12-A de la Ley de Protección al Consumidor, declaro que por parte del banco se me han leído y explicado todas las cláusulas contenidas en el presente anexo, especialmente las referentes a las condiciones de comisiones y recargos a las operaciones pasivas y activas otorgadas Banco Apoyo Integral, S.A., las cuales se han identificado y descrito en el cuadro precedente, las que he comprendido íntegramente, por tanto, las acepto y ratifico.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE  
NOMBRE DEL CLIENTE

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 10 de diciembre de 2024 en cumplimiento al artículo 22 de la Ley de Protección al consumidor.

## CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS

### CLAUSULA DE LIBRE DISCUSIÓN

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

NOSOTROS: \_\_\_\_\_ (nombre del apoderado del banco), \_\_\_\_\_ (ocupación), de \_\_\_\_\_, años de edad, del domicilio de \_\_\_\_\_, con Documento de Único de identidad Número \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación, en mi calidad de Apoderado General Administrativo del **BANCO APOYO INTEGRAL, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que puede abreviarse **BANCO APOYO INTEGRAL, S.A. o BANCO INTEGRAL, S.A.**, y del domicilio del Distrito de San Salvador y Capital de la República, Municipio de San Salvador Centro, departamento de San Salvador, con Tarjeta de Identificación Tributaria número cero seiscientos catorce- ciento cincuenta mil quinientos dos ciento uno- cinco, y por otra parte \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, (profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, con \_\_\_\_\_ (Documento único de Identidad, Carnet de Residente, Pasaporte) número \_\_\_\_\_ y con Número de Identificación Tributaria (aplica solo para extranjeros) \_\_\_\_\_; (en caso de apoderado: actuando en nombre y representación, en calidad de apoderado(s), de \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, (profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_ con Documento Único de Identidad número, \_\_\_\_\_, (en caso de persona jurídica: actuando en nombre y representación, en calidad de Representante(s) Legal(es), de \_\_\_\_\_ (denominación o razón social), (naturaleza de la persona jurídica), (que puede abreviarse), del domicilio de \_\_\_\_\_, con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_), a quien(es) (en su conjunto) (en tal calidad,) se denominaran en adelante **“EL BANCO” y EL CLIENTE**, expresamente manifestamos que hemos convenido en celebrar el presente anexo al **CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS**, el cual se regirá por las disposiciones legales contenidas en la Ley de Bancos, Código de Comercio, leyes aplicables y normas emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador y especialmente por la cláusula que aparece en este instrumento.

### DOMICILIO ESPECIAL DE COMPETENCIA TERRITORIAL EN CASO DE ACCIÓN JUDICIAL.

En cumplimiento a los Artículos 17 de la Ley de Protección al consumidor y 24 literal “d” de su reglamento, El (Los) Ahorrante(s) y el Banco **DECLARAN**: Que para los efectos legales del contrato al cual pertenece el presente anexo, el (Los) Ahorrante(s) y el Banco señala(n) como su domicilio especial el distrito \_\_\_\_\_ del municipio \_\_\_\_\_ del departamento de \_\_\_\_\_ a cuyos tribunales en razón de la competencia territorial se someten. Asimismo, declaramos que el presente anexo forma parte integral del contrato principal arriba mencionado y por lo tanto ratificamos su contenido en cada una de sus partes.

ACEPTO: SI  NO  FIRMA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
EL BANCO

\_\_\_\_\_  
EL CLIENTE