

Términos y Condiciones para el uso de PROMERICA PAY

La plataforma financiera denominada “**PROMERICA PAY**” es proporcionada por las entidades bancarias que conforman **Grupo Promerica** (cuyos integrantes se indican al final del presente documento), y será proporcionada por los respectivos integrantes de Grupo Promerica, a quienes se hará referencia en este documento indistintamente como “**PROMERICA**” o “**EL BANCO**”. Los servicios y funcionalidades de la presente plataforma se encuentran regulados y normados por los presentes **Términos y Condiciones para el uso de PROMERICA PAY**, que en adelante serán denominados “**Términos y Condiciones**”, los cuales serán de carácter vinculante y obligatorio para la persona física que hace uso de **PROMERICA PAY** (en adelante “**EL CLIENTE**”), y se regirá por las siguientes cláusulas y condiciones:

PREÁMBULO:

- I. **PROMERICA** realizará la prestación de servicios bancarios y de información a través de **PROMERICA PAY**, provista por **PROMERICA** para uso de **EL CLIENTE**, así como las demás personas que **EL CLIENTE** llegue a autorizar conforme lo que aquí se establece.
- II. **EL CLIENTE** manifiesta conocer los servicios bancarios mencionados y la forma en que **PROMERICA** los opera, y está de acuerdo en asumir la responsabilidad por su uso al acceder a ellos a través de **PROMERICA PAY**, de conformidad con las condiciones que **PROMERICA** le indique.
- III. **EL CLIENTE** es consciente de la responsabilidad que conlleva utilizar servicios bancarios por medios electrónicos y autoriza a **PROMERICA** para que utilice la información que se encuentra respaldada en los expedientes internos que posee, con el objeto de que **PROMERICA** ejecute las instrucciones del **CLIENTE**, mediante transacciones efectuadas por medio de **PROMERICA PAY** sobre los productos bancarios activos que este mantiene con **PROMERICA**.
- IV. **EL CLIENTE** deberá contar con una cuenta activa en “**Banca en Línea**”, que es la aplicación oficial para gestión en línea de cuentas de **PROMERICA**, para poder hacer uso de **PROMERICA PAY**.

CONDICIONES

PRIMERA. OBJETO: El presente documento tiene como objeto ofrecer los servicios bancarios de **PROMERICA** por medio de **PROMERICA PAY** a **EL CLIENTE**. **PROMERICA PAY** consiste en un medio de pago electrónico que ofrece la facilidad de realizar transacciones y consultas bancarias de manera remota y sin necesidad de que el **CLIENTE** requiera llevar consigo su tarjeta física de crédito o débito, utilizando en su lugar algún dispositivo electrónico habilitado (teléfono inteligente o similar).

SEGUNDA. USO DE PROMERICA PAY: Para el ingreso a los diferentes servicios bancarios vía canales electrónicos que ofrece **PROMERICA**, dentro de los cuales se incluye **PROMERICA PAY**, se suministrará al **CLIENTE** un usuario y una clave de acceso temporal que es aceptada por **EL CLIENTE** para ingresar por primera vez, e inmediatamente **EL CLIENTE** deberá cambiar la clave de acceso temporal a una personal definida. **EL BANCO** podrá requerir a **EL CLIENTE** un método de

autenticación adicional a la contraseña por motivos de seguridad para acceder a dichos servicios, tales como pero sin limitarse a la *Bingo Card* y/o *Hard Token*, así como los demás medios que EL BANCO considere aptos para proteger la integridad y seguridad de los servicios.

EL CLIENTE entiende y acepta que la clave de acceso es administrada desde el canal de *Banca en Línea* de **PROMERICA**, por lo que se rige por las mismas condiciones de uso de los canales electrónicos bancarios establecidos en el Contrato De Servicios Electrónicos Bancarios y/o su equivalente.

En virtud de lo anterior, **PROMERICA** advierte que en caso que **EI CLIENTE** olvide o extravíe su usuario y/o clave de acceso, o sospeche o tenga conocimiento objetivo o circunstancial del uso **NO** autorizado de su usuario y/o de su clave de acceso, sea que este uso no autorizado se realice por medio de **PROMERICA PAY**, o cualquiera de los demás medios ofrecidos por **PROMERICA**, deberá informarlo de forma inmediata al medio de contacto de servicio al cliente de su país, según se detalla al final de este documento, o visitando directamente una Sucursal de **PROMERICA** en su país, con la finalidad de que se realice la revisión y verificación correspondiente y se le asigne una nueva clave de acceso en caso de ser requerido. En todo caso, si **EL BANCO** lo pone a su disposición, **EL CLIENTE** podrá realizar el cambio de clave de acceso directamente en el sitio web de **PROMERICA**.

Desde el momento de aceptación de estos Términos y Condiciones **EL CLIENTE** libera de toda responsabilidad civil, incluyendo responsabilidad penal, contractual y extracontractual a **PROMERICA**, por el uso y disposición que se realice con las claves entregadas para el servicio, así como por cualquier autorización de los servicios financieros a disposición del **CLIENTE** por medio de **PROMERICA PAY**. Consecuentemente, **EL CLIENTE** asume la responsabilidad por cualquier uso y por la custodia de los mecanismos de seguridad que hagan terceras personas con su autorización.

PROMERICA no se hace responsable por la información personal que revele **EL CLIENTE** a terceras personas, incluso aquellas que se hagan pasar por personal de **PROMERICA** mediante una llamada telefónica o correo electrónico, pues no son medios por los cuales **PROMERICA** solicita esta u otra información a sus clientes.

EI CLIENTE accederá a los servicios bancarios vía **PROMERICA PAY** provista por **PROMERICA**, mediante un teléfono móvil inteligente, u algún otro dispositivo habilitado para tal efecto, el cual necesariamente deberá tener conectividad a Internet y contar con antena NFC. Los costos de internet y/o acceso a datos, si fuere el caso, correrán a cargo y serán responsabilidad de **EL CLIENTE** conforme lo pactado con su proveedor de servicios móviles o digitales. **EL CLIENTE** podrá descargar la aplicación oficial de **PROMERICA PAY**, en adelante "**APP**", en las tiendas para dispositivos, para aquellos dispositivos que cuenten con sistema operativo Android 5.0 o superior. Asimismo, **EL CLIENTE** podrá descargar el **APP** en otras tiendas para otros dispositivos, según se encuentren disponibles y sean habilitadas por **PROMERICA**. **PROMERICA** no se compromete ni está obligado a mantener y/o incluir el **APP** en ninguna de las tiendas de aplicaciones. **EL CLIENTE** deberá proporcionar la información que se le requiera para activar y utilizar **PROMERICA PAY**, la cual necesariamente incluirá el usuario y la clave de acceso. Adicionalmente, a exclusivo criterio de **PROMERICA**, se podrán requerir medios de autenticación adicionales por motivos de seguridad.

EL CLIENTE es responsable, al descargar la aplicación de **PROMERICA PAY** en su dispositivo móvil, de definir los mecanismos de seguridad de acceso al ingresar por primera vez, los cuales serán como

mínimo una clave de acceso en **PROMERICA PAY**, compuesta por una clave de seis (6) dígitos, siguiendo todas las recomendaciones indicadas en el **APP** para tal efecto. Asimismo, **EL CLIENTE** es responsable exclusivo del uso que dé a los mecanismos de seguridad que posean los dispositivos móviles mediante los cuales digitaliza y utiliza los servicios o productos asociados a su cuenta en **PROMERICA PAY**, así como de mantener activos todos los mecanismos de seguridad de acuerdo con las características propias de su dispositivo móvil, tales como, pero sin limitarse a: clave de acceso o acceso biométricos que pueden incluir huella digital y/o reconocimiento facial, para salvaguardar y proteger de un uso indebido de su **PROMERICA PAY**.

EL CLIENTE acepta y manifiesta entender que los servicios y/o productos bancarios vía **PROMERICA PAY** brindados por **PROMERICA** son complementarios, y que los mismos se rigen bajo las mismas condiciones de uso establecidas en los contratos y/o términos y condiciones correspondientes, por lo que, al momento de aceptación de **EL CLIENTE** a estos Términos Y Condiciones, los mismos son integrados a los contratos referidos.

TERCERA. DE LA LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: **EL CLIENTE** exonera a **PROMERICA** de toda responsabilidad por:

- i. Transacciones que no puedan realizarse, debido, pero no limitadas a causas no imputables a **PROMERICA** tales como pero sin limitarse a, falta o insuficiencia de fondos en las cuentas, incorrecta operación de la terminal electrónica del usuario, daños en los sistemas electrónicos o telefónicos de transmisión de datos, problemas causados por el proveedor de servicios de Internet, fallas o baja velocidad en la conexión, suspensión o cancelación de servicios, fallas en los equipos, entre otras.
- ii. Transacciones que no puedan realizarse por fuerza mayor o caso fortuito.
- iii. Negligencia, uso indebido o inadecuado por parte del **CLIENTE** o de un tercero autorizado por este o no, sobre el servicio que se ofrece.
- iv. Mal uso o uso indebido de los programas o software que el **CLIENTE** adquiera o utilice para tener acceso al servicio de canales electrónicos ofrecido por **PROMERICA**.
- v. **EL CLIENTE** exime a **PROMERICA** de toda responsabilidad, incluyendo responsabilidad civil, penal, extracontractual y contractual por cualquier error en el monto, por transferencias a terceros no deseados o por pagos de servicios incorrectos en que incurra por error el **CLIENTE** al momento de realizar pagos a terceros, desligando a **PROMERICA** de la responsabilidad de recuperación de estos fondos. De igual manera, esta eximente de responsabilidad aplica en el uso que realicen los autorizados de las cuentas del **CLIENTE** en virtud de la autorización consignada.

PROMERICA solo responderá por culpa grave debidamente acreditada y declarada por autoridad legal competente, y hasta por el monto de la suma afectada en la transacción reclamada. Las obligaciones derivadas de estos Términos y Condiciones serán responsabilidad única y exclusiva de **PROMERICA**, y no de sus socios comerciales, casa matriz o empresas relacionadas nacionales o extranjeras.

CUARTA. DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO: **PROMERICA** prestará los servicios de atención al cliente de **PROMERICA PAY** de forma ininterrumpida las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana (24/7), y durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, siempre dentro de los parámetros que pueda establecer la normativa o políticas aplicables, según el caso. Sin perjuicio de lo anterior, **PROMERICA** se reserva el derecho de interrumpir o suspender, parcial o

totalmente el funcionamiento del APP y/o los servicios correspondientes, ya sea para darle mantenimiento o por cualquier otra circunstancia que estime necesaria a juicio exclusivo de **PROMERICA**, y/o por caso fortuito o fuerza mayor. **EL CLIENTE** acepta lo anterior, y renuncia a formular cualquier reclamo sea administrativo, civil, penal, judicial, contractual y/o extracontractual ante cualquier entidad sea gubernamental o privada.

QUINTA. AUTORIZACIÓN DEL ENVÍO DE INFORMACIÓN: **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **PROMERICA** para que le envíe información relacionada con el APP, así como de otros productos, promociones, programas y/o proyectos de **PROMERICA**, sus empresas relacionadas y/o socios comerciales. El envío de esta información podrá realizarse mediante cualquier medio, telefónico, escrito y/o electrónico (entre ellos, mensajes de texto, correos electrónicos u otros). Por tanto, **EL CLIENTE** declara expresamente que, para todos los efectos, sin importar el medio utilizado por **PROMERICA**, acepta como deseada toda comunicación generada por **PROMERICA**, sus empresas relacionadas y socios comerciales. En consecuencia, en el caso de que **EL CLIENTE** no desee recibir esta información deberá comunicarlo expresamente y por escrito al servicio al cliente correspondiente a su país, según se detalla al final de estos Términos y Condiciones.

SEXTA. AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE A TERCEROS. **EL CLIENTE** podrá autorizar a terceros para que estos hagan uso de sus tarjetas u otros productos que puedan estar disponibles de **PROMERICA** asociadas a **PROMERICA PAY**. Para ello se deberá instalar el **APP** en cualquier dispositivo móvil que cumpla con las características indicadas, y para la digitalización de las tarjetas u otros productos que puedan estar disponibles en el dispositivo del tercero se requiere únicamente ingresar el nombre de usuario y contraseña de *Banca en Línea* de **EL CLIENTE**. Desde el momento en que la tarjeta o producto se digitaliza en los dispositivos de terceros **EL CLIENTE** asume responsabilidad completa por el uso que cualquier tercero, autorizado o no, haga de **PROMERICA PAY**, de tal manera que todo acto realizado por los mismos se reputará como propio de **EL CLIENTE**. En razón de lo anterior, **EL CLIENTE** libera a **PROMERICA** de cualquier responsabilidad, incluyendo responsabilidad civil, penal, contractual y/o extracontractual, por el uso y disposición que se realice con las claves de acceso, así como por cualquier uso de **PROMERICA PAY** que se haya originado de un dispositivo de terceros autorizados o no.

SÉPTIMA. PLAZO Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El plazo de la prestación de los servicios es indefinido. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado en cualquier momento el plazo, sin necesidad de autorización previa o posterior notificación.

PROMERICA podrá dar por terminado el servicio, sin responsabilidad de su parte y sin necesidad de formalidad o declaración judicial previas, en cualquiera de los casos siguientes:

- i. Por el incumplimiento de **EL CLIENTE** de cualesquiera de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones;
- ii. Por la violación de **EL CLIENTE** a cualesquiera prohibiciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones, las leyes y disposiciones aplicables, o a las políticas que **EL BANCO** establezca en el futuro, las cuales se considerarán parte inseparable e incorporada a los presentes Términos y Condiciones desde el momento en que se pongan a disposición de **EL CLIENTE**;

- iii. Por solicitud de **EL CLIENTE**, en cuyo caso, éste será responsable de cualquier daño y/o perjuicio ocasionado a terceros;
- iv. Por decisión unilateral de **EL BANCO**, con o sin expresión de causa, sin necesidad de dar previo aviso;
- v. Por habersele suspendido o bloqueado alguna cuenta o producto a **EL CLIENTE**;
- vi. Por haber sido cancelada a **EL CLIENTE** alguna cuenta o servicio en otra institución bancaria o financiera del país o en el extranjero, o en **EL BANCO**, por motivo de mal manejo, manejo inapropiado u otra causa similar;
- vii. Por cualesquiera otras circunstancias establecidas en los presentes Términos y Condiciones o la normativa y disposiciones aplicables.

OCTAVA. PROPIEDAD INTELECTUAL. Toda información, documentación, imágenes u otro material presentado, publicado o proporcionado en o por medio del **APP** se presumen propiedad exclusiva de **PROMERICA**, salvo que se manifieste expresamente lo contrario y está sujeto a las leyes de protección de propiedad intelectual y/o de derechos de autor y derechos conexos.

NOVENA. CONFIDENCIALIDAD. **PROMERICA** se obliga a mantener confidencialidad de cualquier información que se pueda recibir o recolectar por medio del **APP**, conforme al marco legal aplicable. **EL CLIENTE** acepta y reconoce que las transmisiones digitales pueden ser susceptibles de intervención o interceptación, a pesar del uso de los más altos estándares de seguridad. **EL CLIENTE** libera de cualquier responsabilidad **PROMERICA** como consecuencia del uso del **APP** relacionada con cualquier tipo de intervención o interceptación de su información por parte de terceros.

DÉCIMA. USO DE COOKIES. **PROMERICA** podrá instalar cookies propias y de terceros para mejorar sus servicios y mostrar publicidad relacionada con las preferencias del usuario mediante el análisis de sus hábitos de navegación. **EL CLIENTE** acepta la instalación de cookies en sus dispositivos y renuncia a interponer reclamos generados resultado de esta actividad. Salvo lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, **PROMERICA** se compromete a no compartir información generada por cookies con terceras personas o entidades relacionadas y a almacenarlas de manera cifrada en servidores de **PROMERICA**.

DÉCIMA PRIMERA. MANEJO DE INFORMACIÓN. **EL CLIENTE** reconoce que la información que se ha suministrado es verídica y autoriza expresa e irrevocablemente a **PROMERICA** para que realicen consultas, verificaciones y confirmaciones que estimen necesarias en los burós de crédito, registros, centrales de riesgos u otras fuentes de información, públicas o privadas, sobre información relacionada con, pero no circunscrita a datos personales, referencias personales, financieras, laborales o comerciales; y en general sobre la información y/o documentación que tengan u obtengan, entre otras; asimismo, autoriza expresa e irrevocablemente a **PROMERICA** que, sin necesidad de autorización previa ni posterior notificación, a capturar, utilizar, ordenar, guardar, consultar, digitalizar, procesar o de cualquier otra forma manejar y/o administrar la información obtenida por medio de las solicitudes, contratos, relaciones y transacciones comerciales relacionadas y/o derivadas de los mismos para efectos de compilación, análisis, prospección, perfilar, diseño y ofrecimiento de productos y servicios; y en general para utilizarla para el giro de sus actividades; así como a reportar, proporcionar y compartir la información que se proporcione o la que se derive directa o indirectamente de la misma o de las relaciones contractuales y transacciones realizadas, con burós de crédito, registros, centrales de riesgos u otras fuentes de información, públicas o privadas para almacenarla, procesarla, clasificarla, realizar análisis, perfiles,

elaborar puntajes, scores o historiales crediticios, compartirla con otras entidades para fines comerciales, financieros o crediticios, entre otros; liberando a cualquiera de las entidades relacionadas, así como a los burós de crédito, centrales de riesgos u otras fuentes de información, de cualquier responsabilidad que pudiere existir conforme a la legislación vigente en relación con la información proporcionada, adquirida, compartida o utilizada. Adicionalmente, acepta que **PROMERICA** consulte en cualquier medio escrito, electrónico o redes sociales, la información personal y crediticia que dispongan en entidades públicas o privadas; y está de acuerdo que **PROMERICA** realice llamadas telefónicas y visitas que considere necesarias para la evaluación crediticia para la contratación de productos o servicios financieros. Esta información puede ser utilizada por **PROMERICA**, para analizar toda solicitud que **EL CLIENTE** realice en futuras relaciones crediticias o para analizar la posibilidad de otorgarles otros productos o servicios financieros que **PROMERICA** considere. **EL CLIENTE** expresamente autoriza a **PROMERICA** a tratar sus datos personales de manera manual o automatizada, así como a compartir información personal o cualquier otra información relacionada con **EL CLIENTE**, entre sociedades miembros del mismo conglomerado financiero, subsidiarias, filiales, agentes y oficinas representativas, y terceras personas, con la finalidad de dar cumplimiento a los fines relacionados con las funciones permitidas a **PROMERICA** por la ley u obligaciones contractuales, incluso pero no limitado a compartir información con fines de prevenir el lavado de dinero y/o financiamiento al terrorismo, así como para contacto y envío de publicidad, siempre garantizando confidencialidad de la información, salvo las limitaciones o condiciones legales aplicables.

DÉCIMA SEGUNDA. ACTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES. **EL CLIENTE** acepta que **PROMERICA** pueda realizar actualizaciones a los Términos y Condiciones, así como a la plataforma, y/o funcionalidades de la APP. La continuación del uso de la APP; así como la realización de cualquier operación, consulta o gestión se entiende como aceptación de dichas actualizaciones.

DÉCIMA TERCERA. NOTIFICACIONES. **EL CLIENTE** señala como domicilio para efectos de notificaciones el que aparece en los registros de **PROMERICA**. Cualquier cambio de domicilio de **EL CLIENTE** deberá ser notificado previamente por escrito a **EL BANCO**. De no cumplirse con este requisito de notificación de cambio de domicilio, se tomarán como válidas aquellas notificaciones realizadas en el domicilio establecido en los registros de **EL BANCO**.

DÉCIMA CUARTA. LEY APLICABLE, COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN. En todo lo no contemplado en el presente documento, **EL CLIENTE** y **PROMERICA** nos sujetamos a las Leyes y reglamentos vigentes aplicables en el lugar de ejecución del servicio y a las cláusulas de los contratos de los diferentes productos contratados por **EL CLIENTE**. Para los efectos correspondientes, ambas partes renunciamos al fuero de nuestro domicilio y nos sometemos a la competencia de los tribunales que elija **PROMERICA**.

GRUPO PROMERICA:

Los integrantes de Grupo Promerica que pondrán a disposición el uso de **PROMERICA PAY** son los indicados a continuación, junto con el detalle del respectivo país donde cada uno se encuentra autorizado para desempeñar sus operaciones bancarias.

Sociedad: Banco Promerica Guatemala

PBX: [\(502\) 1724](tel:5021724)

Email: servicio@bancopromerica.com.gt

Sitio: www.bancopromerica.com.gt

Sociedad: Banco Promerica, Sociedad Anónima

Central telefónica: [\(503\) 2513-5000](tel:(503)2513-5000)

Email: soluciones@promerica.com.sv

Sitio: www.promerica.com.sv

Sociedad: Banco Promerica S.A.

Central telefónica: [\(504\) 2280-8080](tel:(504)2280-8080)

Email: consultas@bancopromerica.com

Sitio: <https://www.bancopromerica.com/>

Sociedad: Banco de la Producción de Nicaragua

Central telefónica: [\(505\) 2255-9595](tel:(505)2255-9595)

Email: atencionalcliente@banpro.com.ni

Sitio: www.banprogrupopromerica.com.ni

Sociedad: [Banco Promerica de Costa Rica S.A.](#)

Solución Promerica: [\(506\) 2519-8090](tel:(506)2519-8090)

Email: solucion@promerica.fi.cr

Sitio: www.promerica.fi.cr

Sociedad: Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S.A

Solución Promerica: [\(809\) 732-6006](tel:(809)732-6006)

Email: servicio@promerica.com.do

Sitio: www.promerica.com.do