

## CONTRATO DE SERVICIOS EN LÍNEA (E-BANKING)

<b>Nombre del Titular</b>	
<b>Nº de Documento de Identificación</b>	
<b>Nº de Cliente</b>	

El siguiente contrato detalla las condiciones a cumplirse entre BANCO AVANZ S.A, en adelante denominado EL BANCO; y la(s) persona(s) antes relacionada(s) en adelante denominado(s) EL CLIENTE; quien ha solicitado el acceso al servicio de banca en línea (e-banking) el cual se registrá por los siguientes términos y condiciones:

**1. Objeto del contrato:** El presente contrato tiene por objeto regular los servicios que EL BANCO brindará a EL CLIENTE por medio de su servicio de BANCA EN LÍNEA, denominado e-banking, el que se registrá por lo estipulado en este documento , así como por el contrato de depósito suscrito por EL CLIENTE y EL BANCO para la constitución de su(s) cuenta(s) . **2. Uso del usuario, clave de acceso y token:** EL CLIENTE entiende y acepta que EL BANCO le proporcionará un usuario, una clave de acceso temporal y un token para que haga uso de dicha plataforma y de los diferentes servicios brindados por EL BANCO a través de esta. El usuario podrá ser un “usuario único” con el cual el cliente podrá visualizar y gestionar – haciendo uso de un mismo acceso – las cuentas de las que es titular como persona natural, así como las cuentas de persona jurídicas en las que tiene asignado algún nivel de autorización. EL BANCO podrá enviar la clave temporal, vía correo electrónico o a través del servicio de mensajería corta (SMS), directamente a los datos de contacto del cliente registrados en EL BANCO. EL CLIENTE deberá personalizar inmediatamente la clave de acceso temporal sustituyéndola por otra que él determine. EL CLIENTE deberá, descargar la aplicación Avanz Token de manera independiente y en teléfonos distintos por cada usuario. El usuario, clave de acceso y token antes referidos tienen un carácter intransferible, por tanto, EL CLIENTE entiende y acepta que la custodia y administración de estos es de su completa responsabilidad, así como las consecuencias derivadas de su utilización y cualquier daño patrimonial, ocasionado por el uso de estos. EL CLIENTE entiende y acepta que el usuario y clave de acceso determinan indubitablemente su identidad, de manera que ante cualquier operación instruida por este canal y haciendo uso de las credenciales de EL CLIENTE, EL BANCO queda totalmente eximido de responsabilidades financieras, económicas, legales y de cualquier otra naturaleza. **3. Sitio WEB y aplicación móvil:** EL BANCO hace del conocimiento de EL CLIENTE que el acceso al servicio puede hacerse a través de la aplicación Avanz Móvil, o desde el sitio WEB de EL BANCO en Internet: [www.avanzbanc.com](http://www.avanzbanc.com). EL CLIENTE podrá acceder al servicio de e-banking desde cualquiera de las plataformas, haciendo uso de su usuario y clave de acceso. **4. De los servicios brindados:** Los servicios que EL BANCO pone a disposición del cliente a través de este medio electrónico son: consultas de saldos, generación de estados de cuenta, transferencias entre cuentas propias o de terceros a bancos nacionales e internacionales, pagos de tarjetas de crédito y préstamos, en tre otros. **EL BANCO** implementará gradualmente la prestación de estos servicios y podrá incorporar otros o nuevos servicios electrónicos, adicionales a los establecidos en el presente contrato, lo que EL BANCO notificará a EL CLIENTE a través de los medios de comunicación establecidos en el presente contrato, sin perjuicio de que EL BANCO adicionalmente las comunique utilizando su sitio web o cualquier otro medio que estime conveniente. En tal caso EL CLIENTE podrá decidir si continúa usando el servicio de e-banking y, si una vez notificado de las nuevas funcionalidades EL CLIENTE no las rechaza o las utiliza, se entenderá que las da por aceptadas. **5. Usuarios autorizados a banca en línea:** Si EL CLIENTE fuese persona jurídica, a través de carta de solicitud firmada por su representante legal, designará a los usuarios autorizados que podrán acceder a los servicios que refiere el presente contrato, así como sus niveles de autorización respectivos, lo cual deberá estar acorde con lo establecido en los documentos sociales y estatutarios de la persona jurídica. EL BANCO les proporcionará un usuario clave de acceso y token. En consecuencia, por ficción legal, se considera que las operaciones realizadas por medio del uso del token han sido autorizadas de conformidad con lo establecido

en los documentos legales de la persona jurídica y, en consecuencia, las firmas autorizadas o usuarios autorizados designados se hacen responsables exclusivamente por el uso correcto y legal del mismo, liberando a EL BANCO de cualquier responsabilidad legal o económica por cualquier uso inadecuado que se le dé. **6. Modificaciones a las condiciones del servicio:** EL CLIENTE, persona natural o jurídica, podrá modificar las condiciones del servicio, inicialmente establecidas, en cuanto a cambiar método de seguridad. Las personas naturales podrán, adicionalmente, relacionar o eliminar de su usuario de e-banking, clientes jurídicos de los que es usuario autorizado. En caso de personas jurídicas, EL CLIENTE también podrá a) Eliminar usuarios autorizados, y b) Agregar nuevos usuarios autorizados para el servicio de e-banking. Asimismo, EL CLIENTE, persona natural, podrá cambiar, en cualquier momento y sin previa notificación al banco, el método de seguridad “consulta” por “token”, descargando la aplicación Avanz Token. De igual manera, los clientes, personas naturales y/o usuarios autorizados de personas jurídicas que tengan asignado nivel de autorización “completo”, “dual” y/o “autorizador”; y que tuviesen asignado el método de seguridad “Token” con tipo de token RSA (dispositivo) podrán cambiar a Avanz Token, mediante la descarga de la aplicación. EL CLIENTE acepta que el token físico será inhabilitado por EL BANCO, posterior e inmediatamente a la descarga de Avanz Token, sin perjuicio para EL BANCO por la cancelación o suspensión de este mecanismo de seguridad, aun cuando el plazo de vencimiento del dispositivo no se haya cumplido.

**7. Transferencias:** EL CLIENTE podrá efectuar, desde e-banking, traslados entre cuentas bancarias cuando sea titular único o titular conjunto en régimen de firma indistinta (Y/O), o conjunta (Y). EL CLIENTE podrá ordenar transferencias de fondos entre sus propias cuentas o a favor de terceros. En caso de cuentas conjuntas, las transferencias deberán ser autorizadas por un titular distinto al que realizó el registro de la orden. Las cuentas desde la(s) cual(es) instruya las transferencias deberán presentar estado ACTIVO. En los casos que desee efectuar traslados de fondos entre cuentas de diferentes monedas, autoriza a EL BANCO a efectuar una compraventa de divisas, para lo cual EL BANCO aplicará su propia tasa de cambio publicada en su sitio WEB, aplicación móvil y puesto a disposición del público en sus unidades de atención. EL CLIENTE expresamente autoriza a EL BANCO para reservar y debitar de las cuentas de depósitos correspondientes, los fondos que sean necesarios para atender sus instrucciones de traslado de fondos, así como los cargos por servicios y/o comisiones originadas. No serán permitidas las reversiones electrónicas de traslados entre cuentas. EL CLIENTE libera a EL BANCO de toda responsabilidad por cualquier error en que incurra al momento de ordenar transferencias de fondos a terceros o por rechazos causados por restricciones definidas por la institución financiera que recibe la transferencia, desligando a EL BANCO de las responsabilidades en la recuperación de estos fondos. EL BANCO no asume ninguna responsabilidad por errores en los datos de los beneficiarios de las órdenes de transferencias y/o números de cuentas. Para cualquier reclamo, EL CLIENTE deberá entenderse directamente con el tercero receptor de los fondos transferidos, sea éste una persona natural o jurídica. En caso de realizar o recibir transferencias de dinero, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a realizar las averiguaciones respectivas y solicitarle información suficiente para soportar dichas transferencias, todo lo anterior en cumplimiento a las leyes y normas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Las transferencias que haga o reciba de un tercero, se harán efectivas hasta que se cumplan todos los requisitos establecidos en dichos cuerpos de leyes y normas, pudiendo EL BANCO rechazar, en cualquier momento, sin responsabilidad alguna, cualquier transferencia a la cuenta, realizada por EL CLIENTE o por un tercero, o impedir que la transferencia se efectúe, si presume que esta podría constituir un hecho ilícito, fraudulento o pudiera causar perjuicios a terceros o al propio BANCO. EL BANCO procesará las transferencias conforme los horarios y montos estipulados y publicados por EL BANCO en e-banking. EL CLIENTE tiene la obligación de reportar dentro de las siguientes 24 horas a la realización de la transferencia electrónica de fondos o de cualquier transacción efectuada, cualquier irregularidad o inconformidad que tuviere con la operación efectuada por EL BANCO. **8. Disponibilidad de fondos:** Todas las transacciones que efectuó EL CLIENTE, a través de e-banking, estarán sujetas a la disponibilidad de fondos en la(s) cuenta(s) de EL CLIENTE, así como los procedimientos de consulta establecidos por EL BANCO, por lo cual EL CLIENTE acepta y exime a EL BANCO de cualquier responsabilidad que pudiera resultar por el rechazo o no aceptación de una transacción por insuficiencia de fondos. **9. Cargos y comisiones:** EL CLIENTE conoce y acepta los cargos derivados de las operaciones, mantenimiento y manejo del servicio, de las transacciones instruidas desde banca en línea y los gastos incurridos en el trámite de gestiones relacionadas a su uso, y autoriza a EL BANCO a debitar dichos cargos y comisiones

conforme lo indicado en la "Tabla de Mínimos y Condiciones para Servicios Bancarios". EL BANCO queda facultado para fijar y/o modificar, cuando lo estime conveniente, los costos y comisiones detalladas en dicha tabla debiendo EL BANCO poner a disposición de EL CLIENTE, con una anticipación no menor a 30 días calendario, a través de los medios de comunicación establecidos en el presente contrato, sin perjuicio de que EL BANCO adicionalmente las comunique utilizando su sitio web o cualquier otro medio que estime conveniente, las nuevas tarifas cada vez que la "Tabla de Mínimos y Condiciones para Servicios Bancarios" sea modificada. EL CLIENTE acepta y autoriza que los cargos y comisiones podrán ser debitados automáticamente de los fondos existentes en la cuenta y se pagarán en la misma moneda de la cuenta. **10. Autorización de EL CLIENTE para realizar transacciones y gestiones:** EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que cumpla las instrucciones brindadas por el mismo o por cualquier persona autorizada por éste a través de computadora y/o medios electrónicos, siempre y cuando EL CLIENTE haya sido debidamente identificado, haciendo uso de su usuario "usuario único" y contraseña o cualquier otro medio de autenticación que EL BANCO pone a disposición de EL CLIENTE. Ni EL BANCO ni sus empleados son responsables por cualquier error, retraso, daño, reclamo, pérdida, gasto o costo que deriven de instrucciones dadas por EL CLIENTE o por las personas autorizadas por éste, por cualquiera de los medios anteriores. EL BANCO podrá poner a disposición de EL CLIENTE, como medios de autorización para inicio de sesión de e-Banking y/o Aplicación Avanz Móvil y de las transacciones que realice por medio de estos dos canales, facilidades tecnológicas de activación tales como Face ID y/o Fingerprint/Touch ID, u otras que EL BANCO pueda poner a disposición de EL CLIENTE. La única excepción sobre el particular es por actuaciones dolosas o negligentes del personal de EL BANCO que conlleven incumplimiento de normativas. Todos los riesgos por estas instrucciones son asumidos totalmente por EL CLIENTE, quien se compromete a indemnizar a EL BANCO contra cualquier reclamo, obligación o pérdida en que pueda incurrir por actuar bajo las autorizaciones aquí descritas. **11. Derecho de EL BANCO de no atender las instrucciones de EL CLIENTE:** EL BANCO se reserva el derecho de negarse a cumplir con las instrucciones dadas por EL CLIENTE si así lo considera conveniente y estará en su derecho de verificar por sus propios medios, las instrucciones dadas. Asimismo, EL BANCO se reserva el derecho de no atender las instrucciones de operaciones o traslados de fondos en los siguientes casos, entre otros: cuando EL CLIENTE no cumpliera los requisitos especificados en este contrato; cuando no hubiere saldos suficientes para realizar la transacción instruida por EL CLIENTE o por cualquier otra circunstancia en que EL BANCO creyere estar actuando en el mejor interés de EL CLIENTE o de las normas bancarias. **12. De la potestad de EL BANCO para revertir transacciones:** EL BANCO se reserva el derecho de investigar toda transacción realizada por EL CLIENTE, la cual a su juicio considere inusual, asimismo se reserva la potestad de rechazar o revertir dichas transacciones y/o operaciones, sin ninguna responsabilidad económica o legal, si a su juicio constituyen operaciones ilícitas, inusuales o irregulares. En este sentido, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a informar a las autoridades competentes, sobre cualquier situación relacionada con esta materia, de conformidad a la ley de estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias controladas; lavado de dinero y activos provenientes de actividades ilícitas y conforme con lo establecido en las Normas Prudenciales de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. **13. Dirección electrónica y teléfono celular del cliente:** EL CLIENTE señala como su dirección electrónica actual, para los efectos del presente contrato, la siguiente \_\_\_\_\_ y teléfono \_\_\_\_\_, asimismo se compromete a dar inmediato aviso, por cualquier medio verificable para el banco, sobre cualquier cambio de dirección de correo electrónico y/o número telefónico que efectúe. En caso de omitirse tal aviso, se tendrán por buenas y válidas las notificaciones que hayan sido efectuadas por EL BANCO en la última dirección electrónica y teléfono indicado por EL CLIENTE. **14. Vigencia y terminación del contrato:** El plazo de este contrato es indefinido y entrará en vigor a partir de la fecha que EL CLIENTE firme el presente contrato. Dicho contrato se podrá dar por terminado unilateralmente por cualquiera de las partes, manifestándolo a la otra por escrito. En tal caso se procederá con la cancelación del servicio. Si EL CLIENTE no hace uso del servicio de e-banking durante un período continuo de 12 meses, EL BANCO podrá cancelar el servicio. **15. Declaración y aceptación:** EL CLIENTE entiende y acepta que la suscripción de este CONTRATO y la utilización de los servicios de e-banking, brindados por EL BANCO, o que en el futuro brinde, implica su aceptación plena e incondicional de todas las condiciones de uso establecidas en el presente CONTRATO y cualquier modificación a éstas que, en el futuro hiciera EL BANCO, el cual tendrá todas las

facultades para realizar las modificaciones que considere conducentes y que EL BANCO notificará a EL CLIENTE a través de los medios de comunicación establecidos en el presente contrato, sin perjuicio de que EL BANCO adicionalmente las comunique utilizando su sitio web o cualquier otro medio que estime conveniente. En tal caso EL CLIENTE podrá decidir si continúa usando el servicio de e-banking y, si una vez notificado de las nuevas funcionalidades EL CLIENTE no las rechaza o las utiliza, se entenderá que las da por aceptadas. **16. Medios de comunicación:** Como medios de comunicación con EL CLIENTE sobre asuntos relacionados al presente contrato, EL BANCO podrá usar los siguientes: correo electrónico, correspondencia física enviada al domicilio, envío de servicio de mensajería corta (SMS) al número telefónico registrado en el sistema de EL BANCO y llamadas telefónicas; sin perjuicio de lo anterior EL BANCO también podrá hacer uso de anuncios colocados en las distintas sucursales, publicaciones en su página Web y/o redes sociales de EL BANCO. En este sentido, EL BANCO podrá enviar el presente contrato en formato digital al correo electrónico que EL CLIENTE tenga registrado en Avanz. **17.Reclamos:** EL CLIENTE podrá hacer uso de su derecho a presentar reclamo por un hecho que considere en su perjuicio conforme los términos del presente contrato. EL BANCO asignará un número de identificación del reclamo y se lo proporcionará a EL CLIENTE, quien debe efectuar el reclamo a través de las sucursales y/o sucursal telefónica, debiendo anexar EL CLIENTE los documentos que sustenten el reclamo y contribuyan a la investigación y solución del mismo. El reclamo deberá presentarse en un período no mayor de 30 días calendario, contados a partir del momento en que se produce el hecho que lo genera. El reclamo intentado fuera del plazo antes señalado se considerará inadmisibles. EL BANCO responderá el reclamo, dentro del plazo máximo de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción del mismo. Este plazo será aumentado en razón de 15 días calendarios adicionales, cuando se trate de reclamos cuya solución o investigación dependan de instituciones financieras que se encuentren en el extranjero. Transcurrido estos plazos sin que EL BANCO haya respondido o si la respuesta no satisface a criterio de EL CLIENTE el reclamo, éste dispondrá del plazo de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la respuesta, o del plazo en que debió haber recibido la respuesta, para presentar de manera escrita su queja ante la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras no Bancarias.

Dado en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Titular (1)  
Representante  
Legal

\_\_\_\_\_  
Titular (2)

\_\_\_\_\_  
Funcionario de EL BANCO