



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

No. SABAO-DAJ-15485

San Salvador, 23 de junio de 2022

Señor
Arturo Herman Medrano Castañeda
Presidente
Banco Atlántida El Salvador
Presente.

Señor Presidente:

Nos referimos a la carta recibida en esta Superintendencia en fecha siete de junio de 2022, suscrita por el Vicepresidente de Asesoría Jurídica de ese Banco, mediante la cual remitió en físico y a la dirección electrónica depositodecontratos@ssf.gob.sv el modelo denominado: **Contrato de Servicio de Banca en línea o E- Banking**, junto a su Anexo, correspondiente 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-13074, del 7 de junio del 2022, teniéndose por depositado el referido modelo de contrato, junto a su Anexo, 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 Entidad, 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,



Evelyn Marisol Gracias
**Superintendente Adjunta de Bancos,
Aseguradoras y Otras Entidades Financieras**
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

CONTRATO DE SERVICIO DE BANCA EN LINEA O E-BANKING

DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **23 JUN. 2022**

Banco	Cliente
Banco Atlántida El Salvador, S.A.	Nombre cliente
0614-170395-107-9	NIT
Nombre del apoderado especial	DUI
	Representante Legal

1. Objeto.

Mediante el “Servicio de Banca en línea” o “E-banking”, podrás realizar las Operaciones Habilitadas para este canal, mediante el uso de dispositivos electrónicos capaces de conectarse, vía internet o redes similares, al sitio web que el Banco habilite a tu favor.

2. Plazo y Causales de Terminación.

2.1 El plazo de este contrato será indeterminado.

2.2 Las partes podrán dar por terminado el presente contrato en los siguientes casos, sin responsabilidad para ambas y con las siguientes implicaciones:

Tú, el Cliente: por cualquier motivo, por ejemplo, si decides hacer uso de tus derechos como consumidor, tales como la renuncia, desistimiento, retracto o tu derecho a darte de baja. Para pedir la terminación de tu servicio deberás solicitarlo al Banco por cualquiera de los Canales Oficiales de Comunicación establecidos en la cláusula 6 de este contrato.

El Banco:

- a. Por existir procesos judiciales o administrativos en contra tuya, iniciados por el Banco o terceros (sean estos autoridades o sujetos privados) en caso de cobros, así como por encontrarte en declaratoria de insolvencia o quiebra.
- b. En caso de tu muerte.
- c. Cuando no aceptes las modificaciones al presente y estas modificaciones sean realizadas por mandatos de Ley, norma o por aspectos operativos o financieros necesarios para el Banco.
- d. Si incumples leyes o apareces en listas exclusión, relacionados a Prevención de Lavado de Dinero o Financiamiento al Terrorismo.
- e. Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones consignadas en este contrato.

3. Acceso y uso del Servicio

Este documento tendrá validez desde esta fecha, pero tu servicio quedará debidamente habilitado a partir de la fecha en que hayas recibido tu usuario, clave o si lo hubieses aceptado algún dispositivo de seguridad como el token (**Medios Electrónicos de Identificación**) de acceso personal en tu correo

“El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha ____ de ____ del ____, en cumplimiento a los artículos 22 de la ley de Protección al Consumidor y 32 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: 23 JUN. 2022

CONTRATO DE SERVICIO DE BANCA EN LINEA O E-BANKING



electrónico. Tanto el usuario como la clave te serán remitidos en un plazo máximo de __ días. El uso sustituirá o harán las veces de tu firma autógrafa como cliente o usuario autorizado.

Para el uso adecuado de tus Medios de Electrónicos de Identificación, debes considerar:

- Son de acceso estrictamente personal y su resguardo es tu estricta responsabilidad.
- Tu acceso a E-Banking **puede ser bloqueado por motivos de seguridad**, después de __ intentos fallidos de ingreso; para rehabilitar el servicio deberás seguir el procedimiento que el Banco te indique, comunicándose a través de los medios indicados en la cláusula 6.1.
- Deberás modificar tu clave en la primera utilización de tu servicio.
- Si personalizas tu código de usuario, no podrás modificarlo en el futuro.

Por lo anterior, el Banco presumirá que las transacciones realizadas en tu E-Banking son válidas y legalmente realizadas por ti. En caso desconozcas alguna transacción, deberás realizar tu reclamo en el plazo máximo de 120 días, por medio de los Canales Oficiales identificados en la cláusula 6.1 de este contrato.

El Banco podrá poner a tu disposición dispositivos adicionales de seguridad, como el token. Adquirir estos dispositivos podrá generar un costo adicional a tu cargo.

Adquirir estos dispositivos no será obligatorio, no obstante, te recomendamos evalúes obtenerlos ya que aumentan la seguridad en el acceso a tu E- Banking.

4. Sobre las transacciones que puedes realizar.

A través de E-Banking podrás realizar las siguientes transacciones:

- a) Consulta de cuentas corrientes, cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo;
- b) Traslado de fondos a cuentas propias y de terceros;
- c) Pagos a terceros;
- d) Cambios de clave de acceso; y
- e) Todos los servicios que el Banco en el futuro ponga a disposición del Cliente o usuario.

Por motivos de seguridad del Cliente, el Banco podrá definir límites con respecto a la cantidad y al monto de las transacciones del Servicio en Línea. Los límites antes mencionados los podrás consultar por medio de los Canales Oficiales de Comunicación definidos en la cláusula 6.1 de este contrato.

"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha ____ de ____ del ____, en cumplimiento a los artículos 22 de la ley de Protección al Consumidor y 32 de su reglamento."

5. Derechos y Obligaciones de las partes

Derechos del Cliente	Derechos del Banco
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer, restringir, transferir –total o parcialmente– o realizar consultas sobre tus depósitos. • Dar por terminado el contrato en los casos definidos. • En general, a todos aquellos derechos que se deriven del presente Contrato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bloquear el usuario del servicio por razones de seguridad en caso de números intentos fallidos de autenticación. • Definir límites de monto para las transacciones que puedan ejecutarse en su E- Banking. • Dar por terminado el contrato en los casos definidos en la cláusula 2 de este contrato. • Cualquier otro derecho derivado del presente contrato.
Obligaciones del Cliente	Obligaciones del Banco
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los servicios que el Banco le provee, cumpliendo con las leyes, en especial a las relacionadas con la prevención del Lavado de Dinero/Activos y/o Financiamiento del Terrorismo; • Reportar al Banco cualquier evento o circunstancia que haya provocado que terceros no autorizados conozcan mi usuario de E-Banking y mi clave de acceso; esta comunicación deberé hacerla al Banco inmediatamente ocurra el evento o circunstancia antes indicado o a más tardar en las 24 horas siguientes. • Responder por los daños que se produzcan en los sistemas de información y Equipos del Banco debido al envío de programas informáticos dañinos a través de comunicaciones electrónicas; siempre que el Banco contare con evidencia para probar tal circunstancia. • Las demás obligaciones establecidas en este contrato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionarte los Medios Electrónicos de Identificación de manera segura y oportuna; • Garantizar que nuestros sistemas no producirán problemas ni daños de software en los dispositivos que utilices para acceder a tu E-Banking. • Prestar el servicio de “E-banking” los 7 días de la semana, las 24 horas del día; en caso de realizar mantenimiento de los sistemas relacionados con el servicio, el Banco se compromete a notificarte inmediatamente dicha circunstancia. • Las demás obligaciones que contiene este contrato.

DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: **23 JUN. 2022**

A pesar de las obligaciones del Banco antes señaladas, el Banco puede verse limitado al cumplimiento de ellas o la disposición completa de las Cuentas Bancarias o servicios relacionados, por razones ajenas a su voluntad, como las siguientes:

- a) Por orden judicial o de autoridad que afecte las Cuentas Bancarias del Cliente;

“El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha ____ de ____ del ____, en cumplimiento a los artículos 22 de la ley de Protección al Consumidor y 32 de su reglamento.”

- b) Por la incorrecta operación de tus dispositivos; daños en los sistemas de transmisión de información y otros que estén fuera del alcance, responsabilidad o control del Banco como caídas de línea, falta de disposición de redes de comunicación, entre otros;
- c) Casos fortuitos como incendios, inundaciones, terremotos, pandemias y cualquiera relacionada con caso fortuito o fuerza mayor que impidan la correcta prestación del servicio.

6. Canales Oficiales de Comunicación

6.1. Solicitudes, Quejas Y Reclamos

El Cliente podrá interponer cualquier queja, consulta, comentario reclamo o aviso por los siguientes medios, o los que con posterioridad el Banco habilite para estos efectos:

- a) Correo electrónico: _____
- b) Número telefónico _____.
- c) Los medios Electrónicos que el Banco ponga a tu disposición;
- d) Las Agencias del Banco que operan en todo el país.

El Banco se obliga a comunicar al Cliente cualquier modificación de alguno de los medios señalados, de manera oportuna.

6.2. Medios de comunicación con el Cliente

El Cliente decidirá los Canales de Comunicación por los que desea interactuar con el Banco. Por lo tanto, toda comunicación que el Banco haga al cliente por medio de dichos canales se tendrá por recibida y válida. Para estos efectos, el Cliente establece los siguientes Canales por los que desea ser contactados y se compromete a mantener esta información actualizada:

- a) Teléfonos de contacto: _____ y _____;
- b) Correo electrónico: _____;
- c) Dirección: _____.

7. Comisiones y Recargos

Las comisiones y recargos aplicables a este contrato están detalladas en el Anexo a este contrato, denominado "ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE BANCA EN LÍNEA O E-BANKING. Comisiones y recargos".

Todas las comisiones y recargos serán cobrados según el tarifario vigente publicado, a la fecha de aplicación y que están sujetos a variabilidad de acuerdo con el artículo 64 de la Ley de Bancos.



"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha ____ de ____ del ____, en cumplimiento a los artículos 22 de la ley de Protección al Consumidor y 32 de su reglamento."

8. Ley Aplicable y Domicilio especial.

Hemos tratado de hacer este contrato lo más breve y amigable, por lo que, si en su contenido existen temas que no se han previsto, es bueno que sepas que nos sujetaremos lo dispuesto en la Ley de Bancos, el Código de Comercio, la Ley de Protección al Consumidor, el Código Civil en lo que fuere aplicable, y en general a toda disposición del derecho común. Se te entregará una copia de este contrato para que puedas consultarlo las veces que sea necesario.

En el remoto caso que, como resultado del incumplimiento de cualquiera de las partes, debamos acudir a un tribunal para realizar algún tipo de reclamos, **NOSOTROS** (el Cliente y el Banco) señalamos como domicilio especial la ciudad de _____.

Declaro expresamente que el **Banco Atlántida El Salvador, S.A.**, me ha presentado claramente este documento y me ha mostrado formas de realizar consultas para poder entender sus implicaciones.

Lugar y fecha: _____

F. _____
El Cliente

F. _____
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
Fecha: **23 JUN. 2027**

"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha ____ de ____ del ____, en cumplimiento a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su reglamento."

ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIO DE BANCA EN LÍNEA O E-BANKING. Comisiones y recargos.

**** Los montos definidos a continuación no incluyen IVA:**

Comisiones		
Comisión	Descripción	Valor
Emisión de dispositivo de seguridad o Tokens	Servicio por la asignación, reposición por extravió y/o deterioro de dispositivos o herramienta de que refuercen la seguridad de las transacciones de los clientes del Banco.	\$ ____ c/u
Reposición de dispositivo de seguridad Token	Servicio por el otorgamiento de dispositivo de seguridad Token requerido por el cliente, por renovación y/o por destrucción, robo o extravió del mismo.	\$ ____ c/u

DEPOSITADO
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.
Superintendencia del Sistema Financiero
Fecha: 23 JUN. 2022

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

"El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha ____ de ____ del ____, en cumplimiento a los artículos 22 de la ley de Protección al Consumidor y 32 de su reglamento."