

## ANEXO

### CONTRATO DE SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

El presente Anexo forma parte integral del **CONTRATO MARCO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS BANCARIOS**. EL CRÉDITO se reserva el derecho de modificar, enmendar o adicionar cláusulas a este Anexo, las cuales deben obedecer a mejoras operativas o de seguridad que hagan más eficiente y segura la utilización del producto bancario y los servicios complementarios, o aquellas que aconsejen la técnica y práctica bancaria, las cuales serán publicadas en la página Web de EL CRÉDITO, y se rige por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. Antecedentes.** EL CRÉDITO, como parte de su portafolio de productos y servicios, pone a disposición de EL CLIENTE servicios de **Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN)**, por medio de los cuales EL CLIENTE podrá realizar consultas, transacciones, entre otras operaciones, que EL CRÉDITO ponga a su disposición.

**SEGUNDA. Condiciones de prestación del servicio.** I) Inicialmente, EL CRÉDITO prestará a EL CLIENTE el servicio de Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN), el cual comprende todos los movimientos y operaciones que se realicen y registren en los productos pasivos y activos, manejados a través de EL CRÉDITO, esto incluye: tarjetas de crédito y préstamos concedidos por EL CRÉDITO a favor de EL CLIENTE, todo lo existente y registrado hasta el presente o que EL CLIENTE pueda tener en el futuro. II) Opciones complementarias, las cuales comprende: a) consulta de movimientos y saldos; b) emisión de estados de cuenta; c) transferencias entre cuentas (propias, a terceros e internacionales); d) realizar las gestiones disponibles; e) pago de préstamos y tarjeta de crédito; f) pago de servicios; g) prestación de servicio de transacciones electrónicas de crédito y débito GuateACH; h) compra y venta de divisas; e, i) adelanto de salario, esta descripción de servicios es meramente descriptiva pues EL CLIENTE podrá disponer de otros servicios que EL BANCO le proporcione en el futuro, previo cumplimiento de los requisitos que EL BANCO le solicite. III) Los horarios de prestación de los servicios serán establecidos por EL CRÉDITO y podrán ser modificados por éste de tiempo en tiempo. IV. La prestación de los servicios depende esencialmente de la utilización y disponibilidad de líneas telefónicas, internet y energía eléctrica por lo que la suspensión temporal o definitiva, parcial o total de tales servicios por parte de las empresas que lo prestan, sea por la causa que sea, determinará la interrupción de los servicios objeto de este contrato, sin responsabilidad alguna para EL CRÉDITO. V. Los servicios también se podrán ver afectados por causas de fuerza mayor, caso fortuito, fallas o incapacidad del equipo, tanto de EL CRÉDITO como de EL CLIENTE o bien por el uso inadecuado de los servicios, equipos o software de EL CLIENTE. En caso de interrupción de los servicios por cualquiera de estas causas no habrá responsabilidad alguna para EL CRÉDITO, lo cual acepta expresamente EL CLIENTE. VI. EL CRÉDITO utiliza los sistemas de encriptación validados por la Autoridad de Certificación Digital "VERISIGN". No obstante, EL CLIENTE está plenamente enterado de

la recomendación para utilizar los servicios de criptografía que soporte el método SSL TLS2 en adelante u otros sistemas de seguridad para prevenir cualquier acceso ilegal, alteración, fraude o irregularidad en las comunicaciones, por lo que queda bajo la responsabilidad directa de EL CLIENTE si utilizare un navegador que no cumpla con el perfil de seguridad referido, pues ya es de su conocimiento. VII. EL CRÉDITO utiliza como medios de autenticación de la identidad de EL CLIENTE, claves de acceso, informaciones personales y/o confidenciales. Por tal razón, EL CLIENTE acepta que para acceder a la Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN), deberá ingresar al sistema por medio de su usuario y clave privada (si fuere solicitado por el sistema). VIII. EL CLIENTE acepta que es el único responsable por la guarda, custodia y cualquier uso del usuario y "password" o clave privada, así como de cualesquiera otras formas de ingreso de naturaleza biométrica o las que sean aplicables que en el futuro pudieran implementarse para este servicio, por lo que se compromete a no revelarlas a ninguna persona y mantener estricta confidencialidad de las mismas. En tal virtud, EL CRÉDITO no será responsable por los daños y/o perjuicios derivados de cualquier olvido, pérdida, comunicación y del uso indebido del usuario y "password" o claves privadas de EL CLIENTE. En caso de pérdida de usuario y/o "password" EL CLIENTE se obliga expresamente a informar inmediatamente de tal suceso a EL CRÉDITO, por medio de llamada telefónica al PBX vigente, o por escrito en cualquier agencia del banco. EL CLIENTE acepta que al habilitar una función biométrica de acceso en la Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN), el usuario y password son almacenados de forma segura por el dispositivo por mecanismos oficiales proporcionados por el sistema operativo móvil. EL CLIENTE entiende y acuerda que cualquier función biométrica habilitada puede ser utilizada para acceder a sus cuentas o productos en la banca móvil y el ingreso mediante algún mecanismo biométrico producirá los mismos efectos que el ingreso al digitar su usuario y contraseña, por lo cual no se requerirá ninguna autorización adicional. Es responsabilidad de EL CLIENTE el correcto manejo de sus accesos biométricos.

**TERCERA. Pago de servicios a terceros.** EL CLIENTE podrá realizar operaciones de pago a terceros a través de la Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN), aceptando expresamente EL CLIENTE que: I) EL CRÉDITO no se responsabiliza por errores en el ingreso de los datos al sistema. Las diferencias que resultaren deben ser conciliadas entre EL CLIENTE y el tercero al que se le realice el pago. II) EL CRÉDITO no será responsable por el registro contable del pago en los sistemas del proveedor de servicios. III) EL CRÉDITO no será responsable por fallas en los sistemas del proveedor del tercero al que se le realice el pago. IV) EL CRÉDITO no se responsabiliza ante EL CLIENTE ni ante terceros, si por fallas, interrupciones o deficiencias en los servicios prestados mediante la Banca Virtual y/o Móvil resultare un pago fuera de tiempo y que como consecuencias correspondieren a multas o penalizaciones a EL CLIENTE por pago tardío.

**CUARTA. Pago de impuestos.** EL CLIENTE podrá utilizar el servicio de BancaSAT para realizar declaraciones y pago de impuestos a través de la Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN),

aceptando expresamente EL CLIENTE que: I) EL CRÉDITO no será responsable por multas o penalizaciones relacionadas con las declaraciones, declaraciones de impuestos fuera de tiempo o pago de impuestos que se imputables a EL CLIENTE, así también las que se deriven por fallas, interrupciones o deficiencias en los servicios prestados por EL CRÉDITO. II) El horario de servicio de BancaSAT, por medio de Banca Virtual será establecido por EL CRÉDITO. III) EL CRÉDITO no será responsable, ni está obligado a prestar el servicio de BancaSAT, cuando la SAT tenga problemas internos de servicio.

**QUINTA. Adelanto de salario:** EL CRÉDITO prestará el servicio de adelanto de salario a todo empleado de una empresa o negocio que posee el servicio de pago de planilla por medio de depósitos en cuentas de EL CRÉDITO y que recibe su salario con depósito a cuenta monetaria. **Condiciones de prestación del servicio.** I) EL CLIENTE autorizará la ACTIVACIÓN DEL SERVICIO de adelanto de salario, el cual consiste en un sobregiro rotativo en cuenta. Asimismo, se acepta que se aplique en su cuenta el siguiente cargo: a) El tres por ciento (3%) de comisión si el pago de salario es quincenal o cinco por ciento (5%) de comisión si el pago del salario es mensual. El cobro de comisión será por adelantado previo al desembolso del efectivo o el disponible que tenga la cuenta, el cual puede variar y le será comunicado a EL CLIENTE. II) AMORTIZACIÓN, EL CLIENTE está informado y consciente, que la amortización del monto sobregirado en cuenta en virtud del uso del adelanto de salario, se efectúa automáticamente en próximo depósito que la cuenta percibe, en concepto de planilla y cualquier otro concepto de depósito, por lo que a partir de ese momento se activa nuevamente el monto completo del sobregiro rotativo disponible. En el caso de que el monto adeudado no se logre cubrir con el depósito que reciba dicha cuenta, EL CLIENTE acepta que al recibir la cuenta los próximos depósitos, EL CRÉDITO continuará debitando de la cuenta el saldo que tuviere pendiente, hasta cubrirlo en su totalidad. III) DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO, EL CLIENTE está informado y consciente, que la desactivación del servicio de adelanto de salario procederá: a) A petición de EL CLIENTE, por medio de una carta o solicitud, la cual deberá entregar en cualquier agencia de EL CRÉDITO. b) Por decisión de EL CRÉDITO, en caso de incumplimiento por parte de EL CLIENTE de las condiciones establecidas para la prestación del servicio de adelanto de salario, o a las políticas internas de EL CRÉDITO para este servicio. EL CLIENTE manifiesta que está enterado y de acuerdo con los alcances y consecuencias de las autorizaciones aquí concedidas y en tal sentido es su voluntad concederlas y en señal acepta en este acto el presente documento, todo de conformidad al conocimiento que tienen de las disposiciones contenidas en el mismo.

**SEXTA. Convenio de servicio:** En caso EL CRÉDITO implemente nuevos servicios fuera de los aquí ofrecidos, EL CLIENTE deberá manifestar por escrito si los habrá de utilizar o no, lo que hará saber a EL CRÉDITO dentro del plazo de los diez (10) días hábiles siguientes a que el servicio se encuentre disponible, en caso de que EL CRÉDITO no reciba dicho aviso en la forma pactada, se entenderá que EL

CLIENTE acepta tácitamente la prestación de los mismos.

**SÉPTIMA. Disposiciones varias:** **I)** EL CLIENTE autoriza a EL CRÉDITO para recibir datos de número de sus cuentas, nombres completos, estados de cuenta y cualquier otra información que sea necesaria para llevar a cabo transacciones y operaciones de los servicios provistos por virtud del presente contrato que correspondan a EL CRÉDITO. **II)** EL CLIENTE autoriza a EL CRÉDITO a efectuar todas o algunas de las transacciones correspondientes a los servicios de Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN).

**OCTAVA. Aceptación:** EL CLIENTE acepta expresamente, lo siguiente: **I)** Que usará los servicios cumpliendo con los requerimientos y condiciones aquí señaladas y las que en el futuro establezca EL CRÉDITO para el efecto. **II)** Que todas las operaciones que realice en Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN), quedarán registradas y operadas por EL CRÉDITO, según los servicios de Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN) y los que se puedan ofrecer en el futuro y tendrán validez después de su registro correspondiente, conforme los procedimientos establecidos por EL CRÉDITO. **III)** Que todas las operaciones y demás usos que haga a través de Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN), serán por su propia cuenta y riesgo, aceptando los estados de cuenta, informes y resultados que el propio sistema formule o archive. **IV)** Que no podrá ceder, parcial o totalmente, prestar, negociar o permitir que los derechos que le brinda el presente contrato sean ejercitados por terceras personas. **V)** Que bajo ningún concepto EL CRÉDITO será responsable por errores u omisiones en la información electrónica proporcionada cuya fuente no sea EL CRÉDITO, ni por el uso que se haga de la misma. **VI)** Que será por su propia cuenta y responsabilidad el uso de la información electrónica e impresiones de la misma que obtenga a través de los servicios electrónicos, así como de la manipulación, modificación o alteración de la información proporcionada por EL CRÉDITO a EL CLIENTE. Cualquier daño o perjuicio ocasionado a EL CRÉDITO o a terceros por mala utilización de la información que se le proporciona por medio de los servicios por medios electrónicos será responsabilidad de El CLIENTE. **VII)** Que es responsable del acceso de terceros a la(s) computadoras(s) y cualquier otro dispositivo desde donde utilice el sistema de Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN), liberando a EL CRÉDITO de toda responsabilidad que de ello se derive. **VIII)** Que será el único responsable del contrato o acuerdo subyacente que origine el pago o traslado de fondos de una cuenta a otra mediante los servicios por medios electrónicos. **IX)** Que no utilizará el sistema y los servicios de Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN), para los siguientes actos: actos fraudulentos, accesos ilegales a sitios de internet o computadores, modificaciones alteraciones a la seguridad o funcionalidad de los

sistemas o servicios provistos por EL CRÉDITO ya sea en sus redes internas, redes telefónicas o los servicios provistos en su sitio o cualquier otra acción ilegal. **X)** Que de no utilizar los servicios de Banca Virtual y/o Móvil (APP-Banco CHN) en un período de CIENTO OCHENTA (180) DÍAS CALENDARIO o el plazo que defina EL CRÉDITO en el futuro, se desactivarán sus accesos, debiendo solicitar la recuperación de los mismos. **XI)** Que EL CRÉDITO, desde ya queda exento de cualquier responsabilidad y liberado del cumplimiento de sus obligaciones cuando por razones de caso fortuito o fuerza mayor no se puedan efectuar las transacciones o cualquiera de los servicios que presta EL CRÉDITO por medios electrónicos. **XII)** EL CLIENTE se responsabiliza a cambiar constantemente su clave de ingreso al sistema, para su propia seguridad. **XIII)** EL CLIENTE se compromete a actualizar su información como mínimo una vez al año y cuando las transacciones que realice a través de este servicio superen el rango de ingresos declarado a EL CRÉDITO. **XIV)** EL CLIENTE se compromete a presentar documentos que justifiquen las operaciones que realice a través de este servicio, cuando EL CRÉDITO se lo solicite.

EL CRÉDITO y EL TITULAR aceptan expresamente que el presente Anexo surte efectos por tiempo indefinido desde la misma fecha en la que se registre la solicitud de EL TITULAR de la adquisición del servicio o producto bancario correspondiente, de conformidad con la firma consignada en el CONTRATO MARCO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS BANCARIOS.

No obstante, cualquiera de las partes podrá, en cualquier momento y sin responsabilidad de su parte, dar por terminado el presente contrato, ambos otorgantes aceptan que EL CRÉDITO no estará obligado a comunicar dicha terminación a EL CLIENTE, sin embargo, EL CLIENTE se obliga expresamente a comunicar su deseo de dar por terminado el presente contrato, con por lo menos diez días hábiles de anticipación, por escrito.