



"ENTIDAD AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO PARA CAPTAR FONDOS DEL PÚBLICO"

CONTRATO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO, HURTO, FRAUDE Y EXTRAVÍO DE TARJETAS DE DÉBITO DEL SISTEMA FEDECRÉDITO

_____ (NOMBRE DEL DELEGADO DEL BANCO) de _____ años de edad, _____ (PROFESIÓN), del domicilio de _____, con Documento Único de Identidad Número _____, actuando en nombre y representación de "MULTI INVERSIONES BANCO COOPERATIVO DE LOS TRABAJADORES, SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE", Banco Cooperativo, del Domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce guión trescientos mil cuatrocientos noventa y dos guión ciento cuatro guión tres; y _____ (NOMBRE DEL TARJETAHABIENTE) de _____ años de edad, _____ (PROFESIÓN U OFICIO), del domicilio de _____, portador del Documento Único de Identidad Número _____, extendido en _____ en fecha _____ y con Número de Identificación Tributaria _____, quienes en este Contrato se denominarán respectivamente el "Banco" y el "Tarjetahabiente", celebramos el presente **CONTRATO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO, HURTO, FRAUDE Y EXTRAVÍO DE TARJETAS DE DÉBITO DEL SISTEMA FEDECRÉDITO RELACIONADA AL CONTRATO DE SERVICIO DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS POR MEDIO DE TARJETA DE DÉBITO INTERNACIONAL** que

hemos celebrado con anterioridad, sujeto a las disposiciones contenidas en el Título VII, Capítulo VII, Sección "C", del Libro Cuarto del Código de Comercio, y en especial a las estipulaciones que a continuación se expresan: **PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO, HURTO, FRAUDE Y EXTRAVÍO DE LA TARJETA DE DÉBITO.** El Tarjetahabiente para prevenir los riesgos de fraude y otros que existen por el uso de la tarjeta de débito, contrata con el Banco el servicio Programa de Protección contra Robo, Hurto, Fraude y Extravío, en adelante el "Programa", cuyo costo anual es de _____ Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ _____) por tarjeta. El presente contrato se celebra en virtud del Programa de Protección contra Robo, Hurto, Fraude y Extravío de Tarjetas de Débito que la Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable (FEDECRÉDITO), ha creado como mecanismo de protección a favor del Tarjetahabiente, del cual es partícipe el Banco como entidad miembro de esa Federación. El Programa tiene las siguientes características: **I. COBERTURA.** El Programa cubre el cien por ciento de las transacciones fraudulentas ocurridas con la tarjeta de débito o con el uso de los datos de la tarjeta, tipificados como fraudes por parte del Banco por medio de análisis de las transacciones reportadas por el Tarjetahabiente, tendientes a verificar que el Tarjetahabiente no tiene el pleno conocimiento y/o consentimiento de las transacciones reclamadas. El análisis se hace con base a diferentes medios y procesos disponibles como verificación de tendencias de compras, zonas, análisis de documentación, consulta con instituciones financieras, y otros que se estimen convenientes. Las transacciones reclamadas se tipifican bajo las siguientes modalidades: a) Transacciones compras o retiros, posteriores a la notificación o aviso del Tarjetahabiente sobre el extravío, robo o hurto de la tarjeta; b) Transacciones con el uso de los datos de la tarjeta, por clonación y copia de banda magnética; c) Por medio de transacciones en internet u otros medios electrónicos y d) Transacciones realizadas con intervención del Tarjetahabiente donde haya mediado amenaza, coacción o violencia por parte de un tercero. Conforme los análisis que se realicen sobre las transacciones reclamadas por el Tarjetahabiente, el Banco podrá requerirle declaración jurada o constancia de denuncia interpuesta en la Policía Nacional Civil o autoridades locales donde ocurrieron los hechos u otra colaboración o información razonable y el Tarjetahabiente tendrá la obligación de proporcionarla. **II. AVISO DE**

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 30 de noviembre de 2015 en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 de su Reglamento".



“ENTIDAD AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO PARA CAPTAR FONDOS DEL PÚBLICO”

CONTRATO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO, HURTO, FRAUDE Y EXTRAVÍO DE TARJETAS DE DÉBITO DEL SISTEMA FEDECRÉDITO

EVENTOS. El Tarjetahabiente deberá dar aviso telefónico inmediato, después de acontecido el hecho de pérdida, robo o hurto de la tarjeta de débito al número _____ disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, adicionalmente puede hacerlo personalmente en la Oficina Central o Agencias del Banco, o por medio de carta, fax u otro medio de comunicación electrónico proporcionado por el Banco, en horas hábiles de atención al público. El Banco asumirá la responsabilidad si por causas aplicables a éste, el Tarjetahabiente no pueda dar aviso por los medios indicados anteriormente. Para las transacciones fraudulentas, el Tarjetahabiente deberá presentarse en la Oficina Central o Agencias del Banco para dar aviso de los hechos ocurridos dentro de noventa días, informando las transacciones que no reconoce, de las cuales el Banco realizará las investigaciones correspondientes, informando posteriormente al Tarjetahabiente de los resultados obtenidos en quince días, dependiendo del caso. **III. PROCESO DE RECLAMO.** El Tarjetahabiente presentará una carta donde detalle las transacciones que no reconoce, anexará copia de la libreta de ahorro y la presentará en la Oficina Central o en las Agencias del Banco, recibiendo por la presentación un número de gestión, el proceso podrá durar hasta ciento veinte días calendario según el tipo de transacción reclamada. La oficina del Banco que le emitió la tarjeta de débito iniciará el proceso de análisis y verificación de las transacciones reclamadas y le informará el resultado al Tarjetahabiente. En caso de resultar favorable el reclamo para el Tarjetahabiente, se harán las correcciones respectivas de restitución y si no aplica el reclamo se le informará este hecho y las razones que corresponden, quedando a salvo la posibilidad de reclamar en vía judicial o administrativa. **IV. PLAZO DEL CONTRATO PARA EL PROGRAMA.** El contrato tiene un plazo de diez años contados a partir de esta fecha, el cual podrá ser prorrogado por otro período igual, previa solicitud por escrito del Tarjetahabiente, la cual deberá ser presentada con treinta días de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo pactado. No obstante lo anterior, el Tarjetahabiente podrá solicitar por escrito la terminación del contrato en cualquier fecha comprendida en el plazo estipulado, con treinta días de anticipación a la fecha solicitada para la terminación del contrato. **V. SUSPENSIÓN DEL PROGRAMA.** El Programa se suspenderá por disposición del SISTEMA FEDECRÉDITO, para lo cual el Banco informará al Tarjetahabiente por escrito con treinta días de anticipación a la suspensión, por cancelación de la cuenta de depósito asociada a la tarjeta, por mora mayor a sesenta días en el pago de la comisión mensual o por renuncia expresa del Tarjetahabiente. En estos últimos tres casos de suspensión del Programa, se notificará al Tarjetahabiente. En caso de ser aceptado dicho Programa, su costo será cargado mensualmente en partes iguales, por medio de cargo automático a la Cuenta de Depósito Número _____, asociada a la tarjeta de débito del Tarjetahabiente. El Banco le entrega en este acto y el Tarjetahabiente así lo recibe, el instructivo que indica en detalle el funcionamiento y los beneficios de este Programa. El Tarjetahabiente declara que está consciente de las razones que justifican la existencia del Programa antes indicado. El Tarjetahabiente declara que en caso de suspensión del Programa, queda totalmente excluido de la cobertura y beneficios ofrecidos y en consecuencia, no aplicará para el reclamo de transacciones fraudulentas que eventualmente pudiera tener la tarjeta de débito y los beneficios de cobertura que ofrece este servicio. En ese sentido acepta expresamente que será de su única y completa responsabilidad pagar el total de los montos reflejados en su cuenta de depósito correspondientes a transacciones que no apliquen para devolución. **VI. DOMICILIO Y SOMETIMIENTOS.** Para los efectos legales del presente contrato, el Banco y el Tarjetahabiente, señalamos como domicilio especial el de _____, a la jurisdicción de cuyos tribunales nos sometemos expresamente, en caso de acción judicial. **VII. DECLARACIÓN DEL TARJETAHABIENTE.** El Tarjetahabiente reconoce y declara haber solicitado el presente Programa de Protección, en los términos y condiciones contemplados en El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 30 de noviembre de 2015 en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 de su Reglamento”.



"ENTIDAD AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO PARA CAPTAR FONDOS DEL PÚBLICO"

**CONTRATO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA
ROBO, HURTO, FRAUDE Y EXTRAVÍO DE TARJETAS DE DÉBITO DEL SISTEMA FEDECRÉDITO**

este contrato. **VIII. ACEPTACIÓN DEL CONTENIDO DE ESTE CONTRATO.** El Tarjetahabiente, manifiesta que ha leído detenidamente todas y cada una de las cláusulas del presente contrato, que en caso de duda ha consultado y se le ha brindado la explicación respectiva a su entera satisfacción. Con pleno conocimiento de su contenido después de su lectura y estudio, expresamente ratifica y acepta, en _____, Departamento de _____, el día _____ de _____ de _____.

Tarjetahabiente

Delegado del Banco

El modelo de este contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 30 de noviembre de 2015 en cumplimiento a los Arts. 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 de su Reglamento".