TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE INTERBANCA

Nosotros, por una parte Banco Ficohsa Nicaragua S.A., que en adelante se denominará "**EL BANCO**"; y por otra parte la persona que aparece en los registros del "EL BANCO" como titular de los productos a ser registrados en este servicio, posterior a la aceptación de los presentes términos y condiciones y que en adelante se llamará "**EL CLIENTE** o **EL USUARIO**, en la calidad con que cada uno actuamos, hemos convenido celebrar el presente Contrato para la prestación del servicio de banca electrónica denominado "INTERBANCA" de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO DEL SERVICIO: EL BANCO ha implementado una plataforma en línea para que EL CLIENTE pueda realizar diversas operaciones donde EL CLIENTE podrá acceder a los productos y servicios de EL BANCO. Dicha plataforma en línea se denomina INTERBANCA. Cada tipo de operación que se puede realizar a través del mismo se denomina "SERVICIO y/o SERVICIOS". Los SERVICIOS que EL BANCO tiene disponibles son los siguientes: Consultas: consultas de cuentas corrientes, cuentas de ahorros, certificados de depósito, préstamos y tarjetas de crédito. Pagos de: préstamos, tarjetas de crédito propias o de terceros, servicios básicos y otros mediante débito a cuenta corriente o ahorros que EL CLIENTE disponga en EL BANCO. EL CLIENTE podrá pagar directamente los servicios básicos siempre y cuando EL BANCO tenga un convenio suscrito con los proveedores de estos servicios y la cuenta de EL CLIENTE posea saldo disponible suficiente para efectuar la operación. Transferencias: Transferencias de fondos entre cuentas propias y terceros, transferencias regionales entre cuentas de banco Ficohsa, transferencias a cuentas de ahorro o corrientes en otros bancos del sistema financiero nicaragüense (ACH), transferencias internacionales. Gestiones: Tarjeta de crédito (titular, adicional, reposición, ampliación de limite), reposición de pin (tarjeta de crédito) y cualquier otro productos o servicios que EL BANCO ponga a disposición a través de INTERBANCA.

SEGUNDA: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: Las condiciones de prestación de los servicios convenidos entre EL BANCO y EL CLIENTE son las siguientes: **1.** EL CLIENTE se compromete a usar los servicios cumpliendo con todas las condiciones y requerimientos aquí señalados y los que en el futuro establezca EL BANCO para tales efectos. **2.** En caso de que EL BANCO agregue nuevos servicios al sistema, notificará a EL CLIENTE al medio que este tuviera registrado sea celular o correo electrónico o por cualquier otro medio verificable que estime pertinente. Se dará por entendido que EL CLIENTE acepta la prestación de los nuevos servicios, a menos que manifieste lo contrario por escrito dentro de un plazo de diez (10) días contados a

partir del momento en que tales servicios estén a su disposición. **3.** Los horarios de prestación de servicios los determinará EL BANCO y serán notificados a EL USUARIO. **4.** Los servicios se podrán ver afectados por fallas o incapacidades del equipo, tanto de EL BANCO como de EL CLIENTE o bien por uso inadecuado de los servicios y equipos o software de EL CLIENTE, o por falta de utilización de los mismos por más de seis (6) meses. En caso de interrupción de los servicios por cualquiera de estas causas cuando sean generadas por EL CLIENTE no habrá responsabilidad alguna de EL BANCO. **5.** EL BANCO entregará a EL CLIENTE el usuario y la clave para acceder al sistema de INTERBANCA vía correo electrónico (e-mail); dicho correo electrónico será el proporcionado previamente por EL CLIENTE a EL Banco deberá estar registrado en el CORE bancario delos sistemas de EL BANCO. EL CLIENTE deberá cambiar de forma obligada la clave en su primer ingreso a Interbanca. Una vez realizado el cambio de clave, EL CLIENTE se compromete a manejarla como secreta e intransferible, por lo que debe ejercer el debido cuidado de no proporcionar por ningún medio la misma con terceros. Adicionalmente, EL BANCO solicitará a EL CLIENTE configurar una pregunta y respuesta secreta que podrá utilizar para desbloquear EL usuario o generar una nueva clave por olvido de la clave actual. **6.** EL BANCO no solicita actualizaciones de información de EL CLIENTE para efectos de información personal, cambios de usuarios y contraseñas de seguridad, por lo que EL CLIENTE libera a EL BANCO de toda responsabilidad en caso de que EL CLIENTE divulgue o proporcione su información personal, usuario y clave a terceros. EL BANCO no tendrá ninguna obligación de indemnizar o de reponer valores que hayan sido sustraídos de las cuentas de EL CLIENTE por causa de phishing, smishing e ingeniería Social. Toda actualización de datos, EL CLIENTE lo deberá realizar exclusivamente a través de los canales oficiales de EL BANCO. **7.** En caso de que EL CLIENTE tenga cualquier inquietud o reclamo respecto al producto INTERBANCA, podrá presentarse ante las oficinas o agencias más cercanas de EL BANCO para interponer el mismo dentro de un plazo de treinta (30) días calendarios desde que la operación o consulta efectuada por EL CLIENTE que en dicho sistema se hubiese realizado. De lo contrario, se tomará como bien hecha y aceptada por EL CLIENTE. **8.** EL BANCO cuando así lo establezca, podrá limitar el uso de los sistemas o alguno de los servicios a EL CLIENTE en cumplimiento de normativas o resoluciones emitidas por el ente regulador y/o en causas jurídicamente justificadas; en caso de inhabilitación de EL USUARIO por la falta de utilización de Interbanca, EL CLIENTE deberá solicitar a EL BANCO la creación de un nuevo usuario. **9.** EL BANCO no será responsable por los registros contables del pago o los pagos en los sistemas del o los proveedores de los servicios que se pagan por INTERBANCA, fallas en el sistema del proveedor, ni será responsable si a consecuencia de pagos realizados fuera de tiempo por EL CLIENTE, se generan multas o penalizaciones. **10.** Queda expresamente establecido que EL CLIENTE deberá contar con computadoras, sistemas o equipos compatibles con los sistemas informáticos de EL BANCO, pues los servicios también se podrán ver afectados por fallas o incapacidades del equipo, de EL CLIENTE o bien por uso inadecuado de los servicios y equipos o software de EL CLIENTE, de lo contrario EL BANCO queda libre de toda responsabilidad por la falta de acceso al sistema. De igual manera en caso fortuito o fuerza mayor, que limite el acceso a los SERVICIOS de

INTERBANCA, EL BANCO queda libre de toda responsabilidad por la falta de acceso al sistema. **11.** Al realizar una transferencia internacional, EL CLIENTE entiende y acepta que la transacción puede involucrar a diferentes bancos, sujetos a su propia jurisdicción y políticas internas. Por tanto, EL CLIENTE releva de toda responsabilidad a EL BANCO en caso de retención, tardanzas en la acreditación del monto enviado o cualquier otra circunstancia, causada por los bancos intermediarios. EL BANCO solo ejecutará las instrucciones de envío brindadas por EL CLIENTE mediante este canal electrónico y no tiene incidencia en las normas legales y políticas internas que regulan a los demás bancos participantes en las operaciones de transferencias internacional. EL BANCO tampoco es responsable por errores en la información suministrada por usted en esta transacción. **12.** EL BANCO podrá realizar mantenimientos a INTERBANCA para lo cual es posible que se requiera la suspensión temporal de los servicios o acceso al sitio por un plazo determinado. **13**. Este documento permite al cliente vincular o desvincular los servicios que tendrá disponible en la banca en línea conforme sus necesidades transaccionales.

TERCERA: PAGOS A FAVOR TERCEROS: EL BANCO no se responsabiliza por errores en el ingreso de los datos al sistema. Las diferencias que resultaren, deberán ser conciliadas entre EL CLIENTE y el tercero que recibirá la transferencia o pago de un servicio. EL USUARIO para efectuar dicho pago deberá ingresar el valor del pago, el número de identificación del servicio y la cuenta que desea se le debite para realizar el pago. EL BANCO debitará ese monto de la cuenta que seleccionó EL USUARIO y lo acreditará a la cuenta del tercero o al pago del servicio que EL CLIENTE desea cancelar.

CUARTA: COSTO POR EL USO DE INTERBANCA: El servicio de INTERBANCA será gratuito hasta que EL BANCO decida lo contrario; en tal caso el costo le será notificado a EL CLIENTE al medio que este tuviera registrado en el servicio sea celular o correo electrónico o por cualquier otro medio electrónico verificable que estime pertinente. EL BANCO indicará en la comunicación el costo de los servicios y en caso ser aceptado por EL CLIENTE el contrato continuará vigente, en caso de no aceptar esto será causa para suspender el contrato y deshabilitar el servicio.

QUINTA: COSTO DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES: Algunos servicios tienen un cobro de comisión que se muestra al momento de realizar la transacción. La aprobación de la transacción se entiende como la aceptación del cliente del cargo de dicha comisión.

SEXTA: CONDICIONES PARA AUTORIZAR OPERACIONES: Para autorizar las transacciones en Interbanca “EL CLIENTE” se obliga a utilizar un segundo factor de autenticación.

Los factores de autenticación que el banco tiene disponibles son:

1. Un PIN de múltiples usos que el cliente utilizará en cada transacción.

2. Un código de un solo uso generado por medio de los siguientes métodos: - VU SMS OTP: Son códigos que llegan al celular del cliente con duración de 1 minuto. Estos se generan cada vez que el cliente lo solicita.
   - VU APP: Son códigos generados a través de una aplicación móvil con duración de 45 segundos, generándose uno nuevo al finalizar este tiempo.
   - Entrust: Son códigos generados a través de una aplicación móvil con duración de 1 minutos, generándose cada 30 segundos.

El uso de estos factores de autenticación no tiene un costo para EL CLIENTE. EL BANCO podrá modificar el procedimiento descrito notificando previamente a EL CLIENTE al medio que este tuviera registrado en el servicio sea celular o correo electrónico o por cualquier otro medio electrónico verificable que estime pertinente. EL usuario, clave de acceso personal y código sustituirán o harán las veces de la firma autógrafa de EL CLIENTE, por tanto, se entiende que toda la información que se remita utilizando el usuario, clave de acceso y código, se entenderá firmada, aceptada expresamente y autorizada en forma legítima por EL CLIENTE con su expreso consentimiento puro y simple, y será suficiente para probar la existencia de dicha operación la constancia emitida por los sistemas automatizados de El BANCO. Por tanto, EL CLIENTE es el único responsable del resguardo correcto de su información confidencial para evitar el uso no autorizado por parte de terceros. En caso que EL CLIENTE cambie su teléfono móvil y autorizara sus transacciones mediante el uso de la aplicación móvil para generar los códigos de autorización, deberá solicitar de forma presencial en una Agencia de EL BANCO la activación de la aplicación móvil. EL CLIENTE asume total responsabilidad por mal uso o uso inadecuado de sus códigos de autorización, incluyendo el uso por parte de personas no autorizadas. Por tanto, acepta que EL BANCO no tendrá responsabilidad alguna por los daños o pérdidas que sufra como consecuencia del mal uso o uso inadecuado por parte de las personas que hubiere autorizado o por terceras personas.

SÉPTIMA: TRANSFERENCIAS ACH: Las transferencias ACH son gratis hasta que EL BANCO decida lo contrario; en tal caso el costo le será notificado a EL CLIENTE al medio que este tuviera registrado en el servicio sea celular o correo electrónico o por cualquier otro medio electrónico verificable que estime pertinente con 30 días de anticipación. EL BANCO se libera de toda responsabilidad, presente, pasada y futura, por las operaciones que se hagan a través de su servicio de Cámara de Compensación Electrónica ACH (Automated Clearing House) para realizar transferencias a otros bancos. Queda bajo la responsabilidad de EL CLIENTE insertar correctamente toda la información (número de cuentas, préstamos, planillas, etc.) requerida por las otras Instituciones del Sistema Financiero, para usar dicho servicio. Por ningún motivo EL BANCO se hará responsable por errores u omisiones efectuadas por EL CLIENTE en dichas operaciones, y desde ya EL CLIENTE asume todos los costos, gastos o pérdidas que ocasione por el uso de este servicio.

OCTAVA: USO DE APLICACIONES: EL BANCO, a su sola discreción, brinda a EL

CLIENTE el beneficio de uso de una aplicación móvil para dispositivos móviles, debiendo EL CLIENTE aceptar, cuando corresponda, las condiciones generales de uso de la aplicación previo a su uso. EL CLIENTE será el único responsable sobre la seguridad de los equipos que utiliza en sus operaciones. Dicha responsabilidad incluye la de mantener sus dispositivos electrónicos con un programa de antivirus actualizado y funcional, esto para proteger sus usuarios y contraseñas seguros de cualquier vulnerabilidad causada por virus informáticos, mantener sus contraseñas bajo custodia, y todo lo que conlleva la seguridad de la información propia. EL BANCO no es responsable por quebrantamientos de seguridad en los dispositivos móviles de EL CLIENTE causados por terceros, ni por los daños y/o perjuicios que puedan provocarse a EL CLIENTE que incumple esta obligación, incluyendo, pero no limitándose a daños o perjuicios.

NOVENA: PROCEDIMIENTO DE RECLAMO: EL CLIENTE, de acuerdo con lo establecido en la "Norma Sobre Transparencia en las Operaciones Financieras, emitida por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos", tendrá derecho en todo momento a efectuar sus reclamos y/o quejas relacionados con el objeto del presente reglamento, interponiendo el mismo en las oficinas de servicio al cliente de EL BANCO en un plazo no mayor de 30 días calendarios, contados a partir del momento en que se originó el hecho que genera la reclamación. EL BANCO deberá responder al reclamo interpuesto dentro de un plazo máximo de 30 días calendarios contados a partir de la fecha de la recepción del mismo, Asimismo, EL CLIENTE, en caso de recibir una respuesta negativa por parte de EL BANCO o no haya recibido respuesta alguna, podrá interponer su queja ante la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros (DAUSF) de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (Superintendencia o SIBOIF) en un plazo máximo de 30 días calendarios contados a partir de la fecha en que recibió la respuesta de EL BANCO o del plazo en que debió haber recibido la misma.

DÉCIMA: ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- EL CLIENTE acepta lo siguiente: 1. Que todas las operaciones que realice en INTERBANCA quedarán registradas y operadas por EL BANCO, según los servicios que se detallan en la Cláusula Primera y las que se puedan ofrecer en el futuro y tendrán validez después de su registro correspondiente conforme los procedimientos establecidos por EL BANCO. 2. Que todas las operaciones y demás usos que haga a través de INTERBANCA serán por su propia cuenta y riesgo aceptando los estados de cuenta, informes y resultados que el propio sistema formule o archive de las mismas. 3. Que bajo ningún concepto EL BANCO es responsable por errores u omisiones en información electrónica proporcionada cuya fuente no sea EL BANCO, ni por el uso que se haga de la misma. 4. Que será por su propia cuenta y responsabilidad el uso de la información electrónica e impresiones que obtenga a través de INTERBANCA. Declaro que he leído y comprendido los presentes Términos y Condiciones y me obligo a su cumplimiento en el uso de INTERBANCA.