



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 de “**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 en la que 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 que implican movimiento o no de fondos son los que se detallan a continuación de una forma enunciativa más no limitativa, en vista de que EL BANCO podrá agregar otros servicios de conformidad con el presente documento: 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, aranceles registrales, catastrales y aduaneros, así como cualquier tipo de impuestos 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 (solicitudes de: titular adicional, reposición de plástico y/o ampliación de límite), personalización de pin (tarjeta de crédito y tarjeta de débito), desembolso de préstamo, bloqueo y desbloqueo de tarjetas de crédito, generación de código o cupones de retiro de efectivo sin tarjeta y pagos con Click to pay.

EL BANCO podrá en cualquier momento de forma unilateral ampliar, modificar, eliminar, sustituir o evolucionar los **SERVICIOS** que impliquen movimientos de efectivo o no disponibles en INTERBANCA, incluyendo funcionalidades, flujos operativos, experiencias de usuario, canales de acceso, así como incorporar nuevos productos o

servicios financieros o no financieros, informándoles de previo a EL CLIENTE a través de los canales de EL CLIENTE (correo y/o número celular) registrados en el core de EL BANCO, por lo cual, desde este acto EL CLIENTE los acepta sin necesidad de suscribir una autorización adicional. .

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 el desistimiento de un servicio mediante su comparecencia en cualquiera de las sucursales de EL BANCO, debiendo para tal efecto firmar el formato “Solicitudes de gestiones de banca en línea” a fin de que la gestión sea ingresada y procesada por EL BANCO. EL CLIENTE manifiesta estar de acuerdo con tener acceso a todas los servicios presentes o futuros en la plataforma INTERBANCA. **3.** Los horarios de prestación de servicios los determinará EL BANCO. **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 (email); dicho correo electrónico será el proporcionado previamente por EL CLIENTE a EL BANCO, el cual deberá estar registrado en el CORE bancario de los 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. **6.** Si el cliente desea realizar desbloqueo de usuario en la interbanca deberá seleccionar el tipo de factor de autenticación que tiene configurado y llenar el campo correo electrónico, el cual deberá ser el mismo que se encuentre registrado en el core del banco, posteriormente deberá ingresar el token o interbanca validará el token integrado, según el método de autenticación que el cliente tenga vinculado, y recibirá una notificación de desbloqueo de usuario por correo electrónico.. Asimismo, para realizar cambio de contraseña El CLIENTE deberá seleccionar el tipo de factor de autenticación que tiene configurado y llenar el campo correo electrónico con el correo registrado en el banco. Posteriormente deberá registrar el token creado por el modelo de segundo factor de autenticación según el cliente y recibirá una contraseña temporal en su correo la cual deberá agregarla en la Interbanca y finalmente deberá crear una contraseña nueva definitiva. **7.** 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. **8.** 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. **9.** 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. **10.** 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. **11.** 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. **12.** 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 EL CLIENTE en esta transacción. **13.** 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. **14.** El cliente podrá vincular o desvincular los servicios que desee tener disponibles en la Interbanca conforme a sus necesidades transaccionales. Para tales efectos, el cliente deberá comparecer a una de las agencias del Banco, para completar y firmar el formulario “Solicitudes de gestiones de Banca en Línea”, documento que forma parte integral de los presentes términos y condiciones, a fin de que la gestión sea debidamente ingresada y procesada. **15.** EL BANCO se reserva el derecho de modificar, actualizar, rediseñar,

optimizar o eliminar total o parcialmente las funcionalidades existentes dentro de INTERBANCA, incluyendo cambios en los flujos de navegación, procesos de autenticación, condiciones de uso, interfaz, así como la incorporación de nuevas tecnologías o mecanismos de operación.. En caso de no estar de acuerdo con las modificaciones o nuevos servicios, EL CLIENTE deberá solicitar la suspensión o desvinculación del servicio de manera presencial o por los canales que EL BANCO habilite para tal fin.

TERCERA: DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: EL CLIENTE reconoce en este acto que es el único responsable del uso de interbanca, y asume toda la responsabilidad derivada de las operaciones que realice. EL BANCO no se responsabiliza por errores u omisiones en el ingreso de los datos al sistema ni en la entrega de cupones o códigos de retiros a terceros. Las diferencias que resultaren, deberán ser conciliadas entre EL CLIENTE y el tercero que recibirá la transferencia, código de retiro o pago de un servicio. EL USUARIO para efectuar cualquier pago, transferencias o código de retiro deberá ingresar el valor del pago, el número de identificación del servicio y la cuenta que desea se le debite para realizar el pago, así como la selección de la tarjeta en el caso de transacciones para click to pay. EL BANCO, en interbanca solo se limita a ejecutar las instrucciones de EL USUARIO, sin obligación de validarlas o verificarlas. Por tanto, EL CLIENTE libera de responsabilidad a EL BANCO, sus afiliadas y subsidiarias, por todas las operaciones que impliquen movimiento de dinero o no, así como cualquier otra actividad detallada en el objeto de estos términos y condiciones, que se hayan realizado desde la interbanca (web/app), habiendo EL CLIENTE ingresado su usuario y contraseña así como el factor de autenticación elegido para su uso, lo cual, en su conjunto determina de forma indubitable la identidad de EL CLIENTE. En tal sentido, EL CLIENTE exonera a EL BANCO de cualquier responsabilidad respecto a la recuperación de los fondos, ya que reconoce haber sido advertido por EL BANCO que, efectuada la operación esta no podrá ser revertida, y que es el único responsable de la seguridad de usuario, contraseña y segundo factor de autenticación.

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. En caso que EL CLIENTE haya aceptado el costo de los servicios, este autoriza expresamente a EL BANCO a debitar de las cuentas que tuviere en EL BANCO, los fondos correspondientes para pagar tales cargos, cobros y/o comisiones.

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 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 40 segundos, generándose uno nuevo al finalizar este tiempo.
2. Token integrado (Token embebido): Son códigos generados a través de una aplicación móvil con duración de 40 segundos el cual está disponible dentro de interbanca App y puede ser desplegado a través de un código de seguridad creado por el cliente al realizar confirmaciones de transacciones operada desde interbanca Web. Para el caso de confirmar transacciones desde interbanca App este es autogestionado dentro de la misma aplicación

El uso de estos factores de autenticación no tiene un costo para EL CLIENTE, sin embargo, EL BANCO podrá cobrar una comisión en el futuro, siempre y cuando se le notifique a EL CLIENTE a través de los medios de comunicación que tenga registrado en EL BANCO, por lo que autoriza a EL BANCO a realizar los débitos pertinentes en las cuentas que posea en la institución. 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.

Queda plenamente autorizado que, EL BANCO podrá implementar, cambiar o incorporar nuevos métodos de segundo factor de autenticación, incluso los previamente seleccionados por EL CLIENTE y sustituirlo por otro, cuando lo considere necesario, con la finalidad de actualizar y aplicar mejoras en las medidas de seguridad de su uso, en cuyo caso, EL CLIENTE será previamente informado.

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 CLIENTE podrá realizar transferencias ACH no solo mediante el uso de número de cuenta bancaria, sino también mediante identificadores alternativos o alias previamente registrados, tales como número telefónico, correo electrónico u otros definidos por EL BANCO o el sistema financiero. EL CLIENTE reconoce y acepta que será su responsabilidad verificar la información asociada al alias o número de cuenta o del identificador alternativo utilizado, en su caso, antes de confirmar la transacción. 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 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 CLIENTE se compromete a evitar el ingreso a páginas de internet que sean consideradas de alto riesgo, descargar aplicaciones, archivos o ingresar a enlaces o ambientes que puedan poner en peligro la seguridad de su información. 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. INTERBANCA es un canal digital en constante evolución, por lo que EL BANCO podrá realizar mejoras continuas,

actualizaciones, automatizaciones, integraciones con terceros y nuevas funcionalidades, sin que esto implique modificación sustancial del presente contrato.

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. EL CLIENTE deberá leer y aceptar los términos y condiciones en el primer ingreso. Asimismo, EL CLIENTE se obliga a volver a revisar y aceptar estos términos y condiciones en caso de modificaciones. Dichas modificaciones serán comunicadas con treinta días de anticipación a la aplicación de las nuevas regulaciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 33 de la Norma sobre Transparencia en las Operaciones Financieras a través de cualquiera de los medios de comunicación (correo, celular, entre otros) que EL CLIENTE tenga registrado en los sistemas de EL BANCO.

Declaro haber leído y comprendido los presentes términos y condiciones, y me obligo a su cumplimiento en el uso de INTERBANCA.

