

CONTRATO DE BANCA EN LÍNEA (PERSONA NATURAL)

Entre **BANCO PANAMEÑO DE LA VIVIENDA, S.A.** sociedad debidamente inscrita en el Registro Público a ficha **064474**, rollo **5071**, imagen **214**, de la Sección de Persona Mercantil, de ahora en adelante denominado **EL BANCO**, por una parte y por la otra: _____, Estado Civil _____, Ocupación _____, con domicilio en _____, Nacionalidad: _____, Documento de identidad (cédula/ pasaporte): _____ actuando en su(s) propio(s) nombre(s), en adelante **EL CLIENTE**, por este medio celebran un contrato de Banca en Línea, sujeto a las siguientes cláusulas, términos y condiciones:

PRIMERO: Para todos los efectos de este contrato, los términos detallados a continuación se entenderán como sigue:

- a) **EL BANCO:** Es la persona jurídica depositaria de los fondos. En todo momento en que en este contrato se utilice la palabra "BANCO", se entenderá que la misma se refiere a cualesquiera y todas las sucursales de **BANCO PANAMEÑO DE LA VIVIENDA, S.A. BANVIVIENDA**, que se encuentren ubicadas en la República de Panamá, así como a sus sistema de acceso electrónico a través **www.banvivienda.com**, denominado **BANVIVIENDA ONLINE**.
- b) **EL CLIENTE:** Es la persona natural o jurídica, titular(es) de una cuenta, cualquiera sea su naturaleza, incluyendo a todas las personas autorizadas para manejar la cuenta y girar contra los fondos depositados en la misma y dar instrucciones a **EL BANCO**, en la forma como se encuentre determinada en la información de los documentos e instrucciones que reposen en los archivos o en el sistema de **EL BANCO**. Asimismo, se entenderá como **EL CLIENTE**, el(los) titular(es) de la tarjeta de crédito, cuando esto aplique, de la tarjeta de débito, el(los) deudor(es) del préstamo o línea de crédito correspondiente. La condición de **EL CLIENTE** de **EL BANCO** quedará condicionada a la verificación de los datos suministrados y **EL BANCO** se reserva el derecho de comunicar la aceptación o terminación de lo convenido cuando así lo considere oportuno.
- c) **BANVIVIENDA ONLINE:** Servicio de consultas y transacciones bancarias a través de Internet, proporcionado por **EL BANCO** a **EL CLIENTE**.
- d) **TRANSACCIONES ELECTRONICAS:** Son todas aquellas transacciones que se realicen a través del sistema de **BANVIVIENDA ONLINE**.
- e) **CODIGO DE USUARIO:** Código que identifica a **EL CLIENTE** como persona autorizada para acceder el sistema **BANVIVIENDA ONLINE**.
- f) **CLAVE SECRETA:** Clave de seguridad de **EL CLIENTE** o usuario autorizado de **BANVIVIENDA ONLINE**, la cual permite acceder el sistema.

SEGUNDO: **EL BANCO** ofrece a **EL CLIENTE** el servicio correspondiente al sistema **BANVIVIENDA ONLINE**, que mediante el uso de la red de Internet, esto a través de la dirección **www.banvivienda.com**, permite a **EL CLIENTE** acceder un sistema computarizado, para realizar lo siguiente:

- a. Consultas sobre los saldos de sus cuentas, préstamos, líneas de crédito y de cualquier otro producto que se incluya en el futuro.
- b. Verificar los movimientos de sus cuentas por rango de fechas, en lo que respecta a cuentas de ahorro o corriente, por el período que permita el sistema, en el momento en que realiza la consulta. Igualmente podrá verificar los movimientos del día y estados de cuenta de sus cuentas de ahorro y cuentas corrientes, por el período que permita el sistema en el momento en que se realiza la consulta.
- c. Realizar pagos, mediante débitos a cuentas, a préstamos, y, aquellos que correspondan a servicios como agua, luz y teléfono y cualquier otro que se incluya en el futuro.
- d. Realizar transferencias entre las cuentas relacionadas de **EL CLIENTE**.
- e. Recibir notificaciones por parte de **EL BANCO**.
- f. Enviar mensajes a **EL BANCO** a través de correo electrónico. Toda comunicación que **EL CLIENTE** realice a **EL BANCO** a través de correo electrónico deberá ser confirmada por **EL CLIENTE** a **EL BANCO**.
- g. Cualquier otro servicio adicional que **BANVIVIENDA ONLINE** permita en el futuro.

Para tales efectos, después de firmar el presente contrato, **EL BANCO** entregará a **EL CLIENTE**, el **CODIGO DE USUARIO** y la **CLAVE SECRETA** la cual irá en un sobre sellado, generado por el sistema, para que **EL CLIENTE** pueda acceder por primera vez al sistema **BANVIVIENDA ONLINE**. Luego de que **EL CLIENTE** haya accedido por primera vez al sistema, tiene la obligación de cambiar la **CLAVE SECRETA** asignada por **EL BANCO**, por una **CLAVE SECRETA** que sólo conocerá **EL CLIENTE**. La **CLAVE SECRETA** deberá ser de ocho (8) caracteres con letras de la "A" a la "Z", excepto la "Ñ" y números del 0 al 9, sin caracteres especiales.

No obstante, queda entendido y acordado que **EL BANCO** podrá, a su sola discreción y sin necesidad de aviso alguno, permitirle a **EL CLIENTE** que tenga acceso a información no detallada en esta cláusula o en el resto del contrato y/o permitirle a **EL CLIENTE** que le solicite, reporte o informe a **EL BANCO** sobre asuntos no mencionados en dicha cláusula, y/o permitirle a **EL CLIENTE** que realice actividades o pagos no indicados en la mencionada cláusula.

TERCERO: La **CLAVE SECRETA** creada por **EL CLIENTE** deberá cambiarse periódicamente. **BANVIVIENDA ONLINE** contará con la facilidad para que **EL CLIENTE** cambie su **CLAVE SECRETA** de forma periódica o las veces que quiera. Asimismo, **EL BANCO** podrá establecer las reglas necesarias de edición de la **CLAVE SECRETA** y cualquier otra medida para proteger la integridad del sistema en el futuro o medidas diferentes o adicionales a las establecidas en el presente contrato. El **CODIGO DE USUARIO** para **EL CLIENTE** estará vigente por tiempo indefinido o hasta tanto **EL CLIENTE** solicite a **EL BANCO** la cancelación del mismo.

CUARTO: **EL CLIENTE** se obliga a mantener la confidencialidad de su **CODIGO DE USUARIO** y **CLAVE SECRETA** y a seguir las recomendaciones e instrucciones de **EL BANCO** en cuanto al uso y manejo de los mismos, indicadas en cláusulas anteriores, a fin de evitar el uso indebido del sistema.

QUINTO: Toda instrucción o transacción ejecutada con indicación del **CODIGO DE USUARIO** y la **CLAVE SECRETA**

de EL CLIENTE, se considerará realizada por EL CLIENTE mismo. EL BANCO no será responsable por las pérdidas o daños causados por el uso negligente, fraudulento o no autorizado del sistema, utilizando el CODIGO DE USUARIO y la CLAVE SECRETA de EL CLIENTE. EL CLIENTE será responsable de todas las consecuencias adversas de tales transacciones, ya sea en perjuicio de EL BANCO o de terceros o de sí mismo. A partir del momento en que EL CLIENTE tenga conocimiento de que su CODIGO DE USUARIO y CLAVE SECRETA han sido utilizados indebidamente, comunicará de inmediato por escrito o por correo electrónico a EL BANCO este hecho y confirmará con EL BANCO el recibo de dicha comunicación, en cuyo caso los perjuicios que puedan ocasionar a EL CLIENTE las instrucciones o transacciones procesadas con anterioridad a la fecha y hora en que EL BANCO confirme el recibo de dicha comunicación correrán por cuenta de EL CLIENTE. A partir de la fecha y hora en que EL BANCO confirme el recibo de la notificación del mal uso del CODIGO DE USUARIO y la CLAVE SECRETA de EL CLIENTE, EL BANCO cancelará la CLAVE SECRETA y suspenderá, sin responsabilidad para EL BANCO, cualquier instrucción o transacción recibida con el CODIGO DE USUARIO y CLAVE SECRETA de EL CLIENTE que se encuentre en ejecución y no haya sido procesada en ese momento. Una vez cancelada la CLAVE SECRETA, EL CLIENTE podrá solicitar nuevamente a EL BANCO la asignación de una CLAVE SECRETA para hacer uso del sistema BANVIVIENDA ONLINE en los mismos términos contenidos en el presente documento.

SEXTO: Si EL CLIENTE olvidare su CODIGO DE USUARIO y/o su CLAVE SECRETA, deberá notificar esta situación a EL BANCO, a fin de que se le informe su CODIGO DE USUARIO y/o se le genere su nueva CLAVE SECRETA. Para estos efectos, se aplicará lo dispuesto en la cláusula anterior.

SEPTIMO: Este servicio se ofrecerá veinticuatro (24) horas al día, los siete días de la semana. En relación con las instrucciones de pagos y transferencias, serán procesados en línea, pero registrados contablemente según las siguientes especificaciones:

- a. Los pagos a préstamos, serán procesados en línea, pero para que sean contabilizados en el mismo día, la transacción debe realizarse antes de las 3:15 p.m. en día hábil, los que se hagan con posterioridad a esa hora, los sábados, domingos y/o días no hábiles, serán contabilizados, el día hábil siguiente.
- b. Las transferencias entre cuentas propias o a terceros en el Banco, serán procesadas en línea, serán actualizados en línea y contabilizados con fecha del día si fueron hechos antes de la media noche en día hábil. Si la transacción fue hecha el domingo o en algún día no hábil será contabilizada con fecha del siguiente día hábil.
- c. Los pagos de servicios públicos, serán procesadas en línea, y recibidos antes de las 8:00 p.m. serán procesados el mismo día y remitidos para registrarse en la institución correspondiente al siguiente día hábil.
- d. Pagos o transferencias a terceros con cuentas en otros bancos: procesadas con fecha del día y acreditadas al Banco del tercero, en el mismo día siempre y cuando se realice la transacción antes de las 1 p.m. en día hábil. Si la transacción se realiza sábado, domingo o en día no hábil se contabilizará el siguiente día hábil.

Toda instrucción de pago recibida fuera del horario indicado o en día feriado, será procesada el siguiente día hábil. En consecuencia, EL CLIENTE deberá solicitar el pago de sus préstamos u obligaciones dentro del horario establecido y recomendablemente con por lo menos dos (2) días hábiles de antelación a la fecha efectiva de vencimiento de los mismos, ya que, de lo contrario, EL BANCO no se hace responsable ni garantiza que el pago se pueda procesar, transferir y/o enviar antes de la fecha de vencimiento correspondiente. Cualquier consecuencia de pagos realizados a través de este sistema, luego de la fecha de vencimiento de los mismos, será responsabilidad de EL CLIENTE, si dicha tardanza es provocada por una instrucción de pago tardía de EL CLIENTE. EL BANCO no será responsable por los perjuicios que se puedan ocasionar a EL CLIENTE por razón de que éste no haya ingresado las instrucciones correspondientes dentro del término establecido.

OCTAVO: Para hacer transferencias a cuentas de terceros en el Banco, que no sean proveedores de servicios, en cuanto se habilite este servicio, EL CLIENTE deberá llenar el formulario de Inscripción de Terceros de BANVIVIENDA ONLINE que para tales efectos le proporcionará EL BANCO y deberá devolverlo a EL BANCO debidamente firmado por el tercero (titular(es) de la cuenta) en donde éste da su autorización para que se le hagan los pagos correspondientes directamente a su cuenta, y se establezca la justificación de los movimientos. El formulario deberá indicar además del nombre del titular(es) de la cuenta, el número de cuenta a la que se deberán hacer los pagos, liberando a EL BANCO de toda responsabilidad por cualquier inconveniente o perjuicio que se pueda ocasionar, derivado de la instrucción recibida.

NOVENO: EL BANCO queda autorizado por EL CLIENTE para debitar, por medios electrónicos, de la cuenta respectiva los cargos correspondientes, así como los gastos incurridos en la ejecución de las instrucciones recibidas y EL CLIENTE se obliga a mantener los fondos suficientes en la(s) cuenta(s) que permitan ejecutar a EL BANCO las instrucciones recibidas; de lo contrario, el sistema de EL BANCO rechazará la transacción y no se procesarán las instrucciones de EL CLIENTE, quedando EL BANCO liberado de toda responsabilidad por los perjuicios que pueda sufrir EL CLIENTE por razón de no poder atender las instrucciones por esta causa.

DECIMO: EL BANCO tendrá en todo momento el derecho de suspender la prestación total o parcial de cualquiera de los servicios, sin necesidad de dar aviso previo a EL CLIENTE, y sin responsabilidad alguna para EL BANCO, en cualquier de los siguientes casos:

- a. Por razón de fallas o daños en los sistemas y/o redes de telecomunicación, propios o de terceros, los servicios de electricidad, los sistemas tecnológicos utilizados por EL BANCO para la prestación del servicio.
- b. Por casos fortuitos o hechos de fuerza mayor.
- c. Por trabajos de mantenimiento y reparación requeridos a causa de daños o actos ocurridos de forma imprevista.
- d. Cuando EL BANCO tenga sospechas de que los componentes de la autenticación de usuario se están usando de forma no autorizada o en violación a lo dispuesto en este contrato.
- e. Cuando EL BANCO lo considere conveniente para proteger y mantener la integridad de los servicios.

En cualesquiera otros casos y siempre que sea posible, EL BANCO procurará notificar anticipadamente a EL CLIENTE sobre la suspensión de los servicios, de acuerdo a los procedimientos de notificaciones establecidos en este contrato.

UNDECIMO: EL BANCO no cobrará a EL CLIENTE, por el momento, cargos por membresía.. No obstante lo anterior, EL BANCO podrá establecer en el futuro los cargos correspondientes por membresía y EL CLIENTE deberá asumir tales cargos, autorizando a EL BANCO para debitar de su(s) cuenta(s) dichos cargos. EL BANCO anunciará los cargos que se cobren por membresía y la fecha de entrada en vigencia de los mismos a través de correo electrónico, correo postal, estados de cuenta o a través de cualquier medio de comunicación masivo e igualmente mantendrá esta información a disposición de EL CLIENTE en las sucursales de EL BANCO. EL BANCO cobrará por transacciones por medio de Transferencias ACH en la prestación de este servicio con un costo de B/ 0.25. A esta comisión se les realizará el cargo del I.T.B.M.S. en cumplimiento de la Ley 8 del 15 de marzo de 2010. EL BANCO se reserva el derecho de revisar estas tarifas sin previo aviso.

DUODECIMO: EL BANCO no se hace responsable por fallas en el funcionamiento del sistema, o fallas derivadas de problemas con la comunicación y que afecten la forma en que se presenta la información.

DECIMO TERCERO: EL CLIENTE deberá notificar a EL BANCO de cualquier falla, problema o anomalía en el manejo del sistema, una vez tenga conocimiento de las mismas, EL BANCO no será responsable de las transacciones ejecutadas que se vean afectadas por dichas fallas.

DECIMO CUARTO: Si EL CLIENTE necesita comunicarse con EL BANCO porque necesita ayuda con el manejo del sistema, puede llamar a los teléfonos detallados a continuación: 300-4705, en horas laborables. Igualmente podrá enviar un mensaje por correo electrónico a través del sistema BANVIVIENDA ONLINE.

DECIMO QUINTO: El uso de este sistema sólo es aplicable a:

- a. Cuentas con un único titular, ya sea persona natural o jurídica.
- b. Cuentas de varios titulares bajo la modalidad "y" (Conjunción regulada por la ley 42 de 1984).
- c. Cuentas de varios titulares bajo la modalidad "y/o" (Conjunción regulada por la ley 42 de 1984).
- d. Cuentas de varios titulares bajo la modalidad "o" (Conjunción regulada por la ley 42 de 1984).
- e. Cuentas de personas jurídicas, en las que sólo tendrán acceso al sistema las personas autorizadas por la empresa.

Préstamos, líneas de crédito, tarjetas de créditos

DECIMO SEXTO: El término de este contrato es indefinido y cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento. Una vez dado por EL BANCO el aviso de terminación del contrato mediante notificación escrita enviada por correo electrónico, y confirmada, en la misma fecha de envío, por correo certificado a la dirección postal que reposa en el expediente que maneja EL BANCO, sin que EL BANCO asuma responsabilidad alguna por la pérdida en tránsito o manejo de la oficina postal. De igual manera, EL BANCO no aceptará ninguna instrucción de EL CLIENTE y se inhabilitará EL CODIGO DE USUARIO y la CLAVE SECRETA correspondiente a EL CLIENTE para cualquier transacción relacionada con el uso del sistema.

Queda convenido que en caso de que sea EL CLIENTE quien dé por terminado el presente contrato, deberá notificar por escrito o por correo electrónico a EL BANCO con un término de dos(2) días hábiles de antelación a la fecha efectiva de la terminación, y deberá confirmar el recibo de dicha notificación por parte de EL BANCO, a fin de que EL BANCO tome las medidas pertinentes e inhabilite o cancele EL CODIGO DE USUARIO y CLAVE SECRETA de EL CLIENTE para cualquier tipo de transacción relacionada con el uso del sistema. De no hacerlo así, EL BANCO no se hace responsable por los perjuicios que se ocasionen a EL CLIENTE o a terceros por las transacciones que se realicen antes de la fecha y hora en que EL BANCO confirmó el recibo de la notificación.

DECIMO SEPTIMO: Este contrato se regirá, en su orden, por sus propios términos y condiciones, por las condiciones generales de negocios de **EL BANCO**, las cuales **EL CLIENTE** declara conocer y aceptar, por las leyes panameñas y por los usos y costumbres de la plaza. De igual manera, el manejo de los diferentes productos y servicios que ofrece EL BANCO son aplicables a este contrato así como los reglamentos o contratos que EL BANCO establezca en el futuro, y se considerarán como anexos al presente contrato todos los formularios que se suscriban para la utilización del servicio de BANVIVIENDA ONLINE.

DECIMO OCTAVO: **EL BANCO** podrá proponer en cualquier momento enmiendas, adiciones, modificaciones y/o aclaraciones a cualesquiera disposiciones contenidas en este contrato y a tal efecto, notificará a **EL CLIENTE** con la debida antelación, el contenido de dichas enmiendas, adiciones, modificaciones y/o aclaraciones por correo electrónico, correo postal o cualquier medio masivo de comunicación que EL BANCO considere, a su entera discreción, para que EL CLIENTE tome las medidas que considere convenientes a sus intereses antes de la entrada en vigencia de la misma. De igual forma, EL BANCO podrá, mediante comunicación escrita, enviar la notificación a la última dirección registrada de **EL CLIENTE** y/o anunciándolo una sola vez en un periódico de amplia circulación nacional y/o anunciándolo, por 10 días calendarios consecutivos en un lugar visible de su casa matriz y sucursales. Si transcurren 30 días a partir de la comunicación sin que **EL CLIENTE** se pronuncie sobre las mismas, por escrito, se entenderá que **EL CLIENTE** las ha aceptado y formaran parte integral de este contrato, desde el momento en que se estipule en la comunicación. En caso de que sean rechazadas por escrito y en tiempo, por **EL CLIENTE**, se discutirán entre **LAS PARTES** y se procederá según se acuerde.

DECIMO NOVENO: El hecho de que **EL BANCO** no exija el exacto cumplimiento de las obligaciones y derechos pactados en el presente contrato, no implica, ni podrá refutarse como una modificación, aceptación o renuncia a los términos y condiciones acordados en el mismo.

VIGESIMO: Este contrato se regirá por las leyes de la República de Panamá, sometiéndose **EL CLIENTE** a la jurisdicción de los tribunales panameños, sin perjuicio del derecho de EL BANCO de demandar fuera de la república de Panamá. EL CLIENTE renuncia al domicilio y a los trámites del proceso ejecutivo.

VIGESIMO PRIMERO: **EL CLIENTE** autoriza irrevocablemente a **EL BANCO**, para que solicite y obtenga información y documentos relacionados con **EL CLIENTE**, sus directores, dignatarios, accionistas y apoderados, ya sea de oficina o

Banvivienda

funcionarios gubernamentales, personas o empresas privadas, tanto nacionales como extranjeras. Los bancos, entidades gubernamentales, personas o empresas privadas que suministren la información quedan por este medio autorizadas para suministrar la información que les solicita **EL BANCO** y relevados de toda responsabilidad por motivo de la información que suministren.

VIGESIMO SEGUNDO: EL CLIENTE autoriza irrevocablemente a pedir y dar información de crédito y/o manejo de cualquier tipo de cuentas, que haya tenido en el pasado, mantenga en el presente, o pueda tener en el futuro, y cuantas veces sea necesario para EL BANCO, a cualquier agencia de información de datos, agente económico, auditores externos, entidades nacionales y extranjeras según se establece en la Ley No. 24 del 22 de mayo de 2002, "QUE REGULA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES" y sus reglamentaciones y modificaciones, mientras las obligaciones y/o cuentas que manejemos con ustedes estén vigentes.

VIGESIMO TERCERO: EL CLIENTE declara bajo la gravedad del juramento que todos los fondos que sean manejados por medio de transacciones electrónicas a través de BANVIVIENDA ONLINE, ya sea directa o indirectamente, provienen de actividades lícitas, y que ni **EL BANCO**, ni sus funcionarios, ni sus servicios serán utilizados para actividades que estén tipificadas por la ley panameña como delitos y que la información suministrada a **EL BANCO** en los formularios requeridos para la celebración del presente contrato, y que forman parte integral de éste, son veraces en todas sus partes y son de única responsabilidad de EL CLIENTE.

VIGESIMO CUARTO: EL CLIENTE deja constancia que ha leído y que acepta todas y cada una de las estipulaciones previstas en éste las cuales regirán el uso y manejo del servicio objeto de este contrato y que ha recibido copia del mismo.

VIGESIMO QUINTO: El Banco declara que está bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá.

VIGESIMO SEXTO: Los términos y condiciones contenidos en el presente documento, comenzarán a regir a partir de la fecha en que EL CLIENTE lo firme.

Se firma en dos originales el día ___de _____ de dos mil diez (201_), en la Ciudad de Panamá, República de Panamá.

POR EL BANCO:

Nombre:

Cargo:

EL CLIENTE:

Nombre: