



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

No. SABAO-DAJ-26610

San Salvador, 23 de diciembre de 2021.

Licenciado  
José Dimas Quintanilla Quintanilla  
Presidente  
**Sociedad de Ahorro y Crédito  
Apoyo Integral, S.A.**  
Presente.

Señor Presidente:

Nos referimos a la carta recibida el día 6 de diciembre del 2021, suscrita por el Gerente General de esa Entidad, mediante la cual remitió, en físico y a la dirección electrónica [depositodecontratos@ssf.gob.sv](mailto:depositodecontratos@ssf.gob.sv) el modelo denominado: **Contrato para la Prestación de Servicios Bancarios por Medio de Canales Electrónicos**; correspondiente al trámite de depósito que esa Entidad efectúa en virtud de los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.

Sobre el particular, posterior a la revisión del modelo en referencia, efectuada por esta Superintendencia en conjunto con la Defensoría del Consumidor, le comunicamos que no tienen observaciones que destacar sobre el mismo, teniéndose por lo tanto, por depositado el referido modelo, cuya copia de la versión final les adjuntamos, con el sello y fecha de depósito en esta Superintendencia.

Reiteramos que para contribuir a la claridad, transparencia y comunicación al público usuario de las operaciones ofrecidas por esa Entidad, es preciso que en dicho documento figure una leyenda que indique la fecha de su depósito en esta Superintendencia; asimismo, les manifestamos que en caso de modificación a la ley, normativa aplicable o por requerimiento de esta Superintendencia relacionada con la improcedencia en el cobro de comisiones, recargos o cobros por cuenta de terceros, dicho modelo deberá ser sometido nuevamente a revisión de este Organismo Supervisor para su respectiva verificación y posterior depósito.

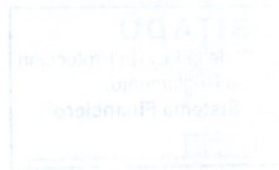
Atentamente,



  
Evelyn Marisol Gracias

**Superintendente Adjunta de Bancos, Aseguradoras y  
otras Entidades Financieras**

C.C.: Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta, Presidente de la Defensoría del Consumidor.



S.A.C. INTEGRAL S.A.

**DEPOSITADO**  
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.  
Superintendencia del Sistema Financiero  
Fecha: **23 DIC. 2021**

**"CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"**

Nosotros: (en caso se firme físicamente o con firma autógrafa: \_\_\_\_\_, de \_\_\_ años de edad, (profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, con \_\_\_\_\_ (Documento Único de Identidad, Carnet de Residente, Pasaporte) número \_\_\_\_\_; actuando en nombre y representación, en calidad de apoderado(a) especial de) SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL, SOCIEDAD ANONIMA, que puede abreviarse SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A. o SAC INTEGRAL, S.A., del domicilio de \_\_\_\_\_, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-ciento cincuenta mil quinientos dos-ciento uno-cinco, quien en lo sucesivo se denominará INTEGRAL y por otra parte \_\_\_\_\_, de \_\_\_ años de edad, (profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, con \_\_\_\_\_ (Documento Único de Identidad, Carnet de Residente, Pasaporte) número \_\_\_\_\_ y con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_;(en caso de apoderado: actuando en nombre y representación, en calidad de apoderado(s), de \_\_\_\_\_, de \_\_\_ años de edad, (profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, con Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_ y con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_) (en caso de persona jurídica: actuando en nombre y representación, en calidad de Representante(s) Legal(es), de \_\_\_\_\_ (denominación o razón social), (naturaleza de la persona jurídica), (que puede abreviarse), del domicilio de \_\_\_\_\_, con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_), a quien(es) (en su conjunto) (en tal calidad,) en lo sucesivo se le(s) denominará "El Cliente", por medio del presente otorgamos **"CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"** sujeto a las siguientes condiciones:

**I. OBJETO.** INTEGRAL pondrá a disposición de El Cliente las operaciones activas, pasivas determinadas y permitidas por la Ley, a través de **CANALES ELECTRÓNICOS**, como una alternativa para el uso de productos de forma remota, tales como y sin limitar a Depósitos en Cuentas Corrientes, Ahorros, Transferencias interbancarias, recepción y/o pago de remesas, Depósitos a Plazo Fijo, Créditos, Líneas de Crédito y otros, mediante el uso de equipos electrónicos tales como computadoras, dispositivos móviles, sistemas automatizados, Cajeros Automáticos, Puntos de Venta "POS" por sus siglas en inglés, y cualquier otro dispositivo electrónico y equipos y/o sistemas automatizados que desarrollen las tecnologías y se encuentren disponibles en el futuro, en adelante denominados en su conjunto "equipos electrónicos", de conformidad con (la Ley de bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito u otra aplicable) el artículo cincuenta y seis, literal "I" de la Ley de Bancos, y las cláusulas del presente contrato.

Las operaciones bancarias que El Cliente podrá realizar por medio de equipos electrónicos, comprenden: 1) Consulta de saldos de sus productos pasivos y activos; 2) Transferencia de fondos entre cuentas 3) Pago de productos financieros tales como créditos y líneas de crédito; 4) Pago de Colectores; 5) Instrucciones de transferencia de dinero a cuentas de la Banca en general; 6) Instrucciones de Retiros de dinero en efectivo, 7) Contratación de Productos pasivos y/o activos; y 8) Cualquier otro servicio y/o producto que en el futuro INTEGRAL ofrezca a sus clientes. En consecuencia, El presente contrato general para la prestación de servicios bancarios por vía electrónica, se entenderá parte integrante de los contratos de servicios o productos bancarios que El Cliente haya suscrito previamente.

INTEGRAL proveerá a los clientes diferentes maneras de validar y autenticar la identidad y consentimiento de los clientes, dependiendo el canal que El Cliente desee utilizar, por ejemplo y sin limitarse a: servicios de Banca Web se proveerá de un usuario y contraseña (clave), los cuales por seguridad El Cliente deberá cambiar al realizar su primer ingreso, para el uso del canal "IVR" el cliente tendrá un número de identificación personal (PIN) por medio del cual accederá a los productos, dicho PIN será proporcionado por INTEGRAL.

*El modelo del presente Contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del año 2021, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.*



S.A.C. INTEGRAL S.A.

**DEPOSITADO**  
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección  
al consumidor y 32 de su Reglamento.  
Superintendencia del Sistema Financiero  
Fecha: 23 DIC. 2021

## "CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"

### II. DEFINICIONES:

**USUARIO:** Nombre proporcionado por INTEGRAL y que luego El Cliente podrá personalizar, para que junto con la clave/contraseña se permita la autenticación e identificación El Cliente, el uso de estos mecanismos equivale a la manifestación de voluntad El Cliente.

**FIRMA ELECTRÓNICA:** Manifestación de voluntad realizada por el cliente en cada operación realizada en las plataformas una vez ha realizado los mecanismos de Identificación.

**SITIO WEB:** Un conjunto de Páginas Web que guardan una correlación entre sí, pertenecientes dentro de un dominio web específico, que es frecuentemente conocido como World Wide Web (WWW), al cual se accede lógicamente con conexión a esta red lejana, utilizando un Navegador Web, que permite utilizar el protocolo HTTP (por sus siglas en inglés, HyperText Transfer Protocol) para poder acceder a documentos de tipo HTML.

**APP:** Aplicación de software que se obtiene por medio de descarga digital o electrónica en dispositivos móviles.

**SISTEMAS:** Todos aquellos programas o sistemas automatizados, desarrollos tecnológicos y/o de telecomunicación, alámbrica o inalámbrica, fija o móvil, propiedad o bajo licencia o sub-licencia de INTEGRAL, los cuales permitirán que El Cliente reciba por medios electrónicos y/o de forma remota, los servicios bancarios ofrecidos por INTEGRAL. Los equipos y sistemas automatizados referidos corresponden, y no están limitados a puntos de venta, así como de otros equipos y sistemas automatizados que en el futuro INTEGRAL ofrezca a sus clientes, tales como cajeros automáticos entre otros.

**INTERNET:** El medio de comunicación masivo a través del cual un equipo de cómputo o dispositivo que reúna un mínimo de características, puede enviar y recibir datos, imágenes, voz, video y demás información a través de redes de telecomunicaciones locales o internacionales, vía cable o transmisión de ondas, incluyendo la vía satélite y demás redes públicas de comunicación, utilizando a su vez a diversas empresas proveedoras del servicio de conexión que, mediante la utilización de infraestructura tecnológica transfieren la información para que ésta llegue hacia el equipo de cómputo o dispositivo del destinatario.

**INSTRUCCIONES:** Las órdenes y/o directrices elegidas que permitan los menús de diálogo de los sistemas informáticos que en forma electrónica envíe El Cliente a INTEGRAL a través de los sistemas para convenir las operaciones bancarias y servicios.

**DOCUMENTO ELECTRÓNICO:** Medio de expresión de la voluntad con efectos de creación, modificación o extinción de derechos y obligaciones por medio de firma electrónica en cualquiera de sus modalidades. También se entenderá como tal, todo mensaje de datos, enviado, recibido o archivado por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, que forman parte de un expediente electrónico. Se entenderá como documento electrónico el resultado o confirmación a través de una asignación numérica que se genera en los sistemas informáticos de INTEGRAL para acreditar la existencia, validez y efectividad de los acuerdos relativos a las operaciones bancarias y servicios que conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, afecten o deban afectar los estados contables de INTEGRAL, en relación a las operaciones de El Cliente, que confirmará la aplicación de las operaciones en dichos sistemas informáticos. El número o comprobante de autorización constituirá un documento electrónico que hará

*El modelo del presente Contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del año 2021, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.*

**"CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"**

las veces del comprobante material de las operaciones de que se trate, con todos los efectos legales correspondientes.

**FIRMA ELECTRÓNICA SIMPLE:** Conjunto de datos en forma electrónica, que se encuentran adjuntos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente a ellos, y que son utilizados como medio para identificar al autor o firmante del documento en que se contiene el mismo, para otorgar su consentimiento e indicar que el firmante aprueba la información que contiene el mensaje de datos, siendo este generado por medio de cualquier método de identificación, sean alfabético, alfanumérico, numérico, biométrico, o cualquier otro, generado por los desarrollos tecnológicos de INTEGRAL, entregada o generada a El Cliente, que le permite su control, uso, activación y modificación bajo su estricta responsabilidad, siendo El Cliente responsable de cualquier divulgación que haga sobre su firma electrónica o clave de acceso.

**FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA:** Conjunto de datos en forma electrónica, consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que permiten la identificación del signatario, su consentimiento y la identificación de los datos de creación de la firma se encuentran en exclusivo control del signatario, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior al contenido del mensaje de datos, a través de la obtención y emisión de un certificado electrónico de firma electrónica, proporcionado y emitido por un proveedor de servicios de certificación de firma electrónica autorizado por la autoridad competente, que otorgará certeza a la firma electrónica certificada, garantizando la asociación de la persona con dicha firma.

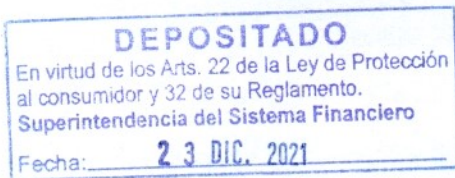
**CANAL ELECTRÓNICO:** Cualquier sistema propiedad de INTEGRAL, ya sea por medio de Banca por Internet, Banca móvil, Billetera Electrónica, IVR, Cajeros Automáticos ATM, kioscos o por cualquier otro canal electrónico que INTEGRAL ponga a disposición de El Cliente o sus autorizados, que les permite realizar operaciones y transacciones o contratar mediante instrucciones, eligiendo las opciones habilitadas en el sistema, de los productos y servicios utilizando medios de identificación y autenticación de usuarios como firma electrónica simple o certificada tales como uso de claves y/o contraseñas.

**PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS:** Operaciones financieras y bancarias activas y pasivas que incluyen cualquier tipo de solicitud, gestión, autorización, declaración y servicio derivado de las mismas que El Cliente haya convenido y pueda hacerlo en el futuro ya sea por medios físicos o electrónicos; contenidas en los contratos, formularios, autorizaciones, condiciones de uso, declaraciones, acuerdos, solicitudes y cualquier otro medio en que se consigne la relación entre El Cliente e INTEGRAL.

**IVR:** Plataforma telefónica automatizada por medio de la cual el Cliente podrá ingresar un número secreto para acceder a información de sus productos.

**III. DECLARACIONES EN CONJUNTO.** Las partes de conformidad a la Ley de Firma Electrónica declaran y aceptan que equiparan la firma electrónica simple a la firma autógrafa, entendiendo cada una de ellas conforme a lo indicado en el Art. 3 de dicha Ley. Por lo anterior, se entenderá que cada vez que se ingresa el usuario y contraseña en las plataformas puestas a disposición por INTEGRAL, se ha acreditado la identidad de El Cliente y cada transacción realizada en dichas plataformas serán realizadas por El Cliente, siendo ésta su firma electrónica que se equipara a su firma autógrafa, cumpliendo así mismo con el Art. 56 de la Ley de Bancos.

*El modelo del presente Contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del año 2021, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.*



S.A.C. INTEGRAL S.A.

## "CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"

**IV. PLAZO.** Ambas partes establecen que el plazo del presente contrato será indefinido, sin perjuicio de darlo por terminado en cualquier momento por las causas detalladas en este contrato.

### V. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

#### OBLIGACIONES DE INTEGRAL.

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en los Arts. 19 y 20 de la Ley de Protección al Consumidor, INTEGRAL se obliga a:

A) Se obliga a facilitar el acceso electrónico a El Cliente, para que este por medios electrónicos por ejemplo y sin limitarse a acceso por sitio web, app para dispositivos móviles, y otros medios electrónicos que en el futuro permita la tecnología realice operaciones bancarias;

B) INTEGRAL se obliga a proveer de mecanismos de seguridad razonables para que las operaciones y transacciones realizadas por El Cliente cuenten con los mecanismos de seguridad requeridos por la normativa nacional respectiva;

C) INTEGRAL será responsable de realizar esfuerzos razonables y proveer el mantenimiento respectivo de las plataformas electrónicas, así como de contar con un plan de continuidad del servicios, y no será responsable de cualquier suspensión temporal del servicio por caídas de líneas de comunicación en los sistemas, así como por la falta de acceso al servicio por fallas del equipo o del servicio del proveedor, si lo hubiera, y cualquier suspensión del servicio por causas no imputables a INTEGRAL;

D) Se obliga a poner a disposición el servicio de banca electrónica a El Cliente los 7 días de la semana, en el horario comprendido entre las \_\_\_\_\_ horas y las \_\_\_\_\_ horas de cada día, horario que podrá ampliarse en beneficio de El Cliente, notificando a El Cliente por correo electrónico tal beneficio; Las transacciones realizadas en días no hábiles se entenderán realizadas el día siguiente hábil, entendiéndose días hábiles de lunes a sábado y días que no sean asueto nacional. INTEGRAL podrá en cualquier momento por motivos de seguridad y mantenimiento deshabilitar el servicio, informando inmediatamente de ello a los clientes, así mismo en ciertos momentos algunos o todos los servicios pueden no estar disponibles debido a casos fortuitos o fuerza mayor; en caso de mantenimiento, INTEGRAL avisará por medio de correo electrónico a El Cliente con al menos un día de anticipación. Sin perjuicio de la responsabilidad de INTEGRAL resultante de una investigación administrativa, en caso que cause un daño o perjuicio al cliente sea causado por interrupción o suspensión temporal de sus propios servicios en comunicaciones prestados por terceros al cliente o a INTEGRAL que impidan el acceso a la transacciones al cliente, tales como comunicaciones que limiten el acceso, datos o fallas en los servicios de los proveedores de internet, éstos no representarán responsabilidad de INTEGRAL;

E) A documentar y consignar en estados de cuenta u otros medios físicos y/o electrónicos tales como detalle de movimientos impresos en libretas todas y estados de movimientos generados electrónicamente las transacciones realizadas que impliquen movimiento de dinero que impacte en los productos de Ahorro, Corriente y de Crédito;

F) Atender reclamos por inconsistencias o anomalías en las cuentas de El Cliente en un período no mayor a treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de la operación, pasado este período la operación se presume aceptada como

*El modelo del presente Contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del año 2021, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.*

**"CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"**

bien efectuada salvo si existiere caso fortuito o fuerza mayor comprobable que no permitiese la atención del reclamo dentro del plazo establecido.

**OBLIGACIONES DE "EL CLIENTE".**

a) Cambiar su clave o identificación electrónica secreta la primera vez que accede al sistema, y cambiarla periódicamente a fin de mantener la confidencialidad del servicio, y evitar el uso indebido de la misma;

b) El Cliente se obliga a conservar y custodiar con confidencialidad el usuario y la contraseña de su elección y/o mecanismos de seguridad electrónica equivalentes que permitan los dispositivos electrónicos, por medio de los que se identificará y autentificará como cliente de INTEGRAL, siendo responsabilidad única y directa de El Cliente la custodia y almacenamiento de tales mecanismos de identificación y buen uso de los mismos;

c) El Cliente se obliga a notificar a INTEGRAL por escrito, o llamando al "Call Center" número \_\_\_\_\_ el extravío de los medios de identificación y/o autenticación para su posterior reposición, dicha notificación deberá realizarla en los horarios de atención al público;

d) A proporcionar cualquier información y respaldo documental que sea necesarios para cumplir con el marco regulatorio vigente contra el Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento Al Terrorismo;

e) A Notificar cualquier inconsistencia u observación en relación a las operaciones y transacciones por medios físicos, por medio de ejecutivos de atención al cliente en agencias, o electrónicos, escribiendo a la dirección de correo electrónico \_\_\_\_\_, así como cualquier otro medio que en el futuro INTEGRAL ponga a disposición de El Cliente para tales efectos, dentro de los treinta días posteriores a la operación y/o transacción señalada, si transcurre dicho plazo sin que El Cliente hubiese efectuado tales observaciones, dichos estados de cuenta o reportes de saldos y movimientos se tendrán como válidos;

f) Será responsabilidad de El Cliente ingresar al servicio por medio de equipo, software y sistema operativo compatibles con las plataformas que se pongan a disposición, así mismo será responsabilidad de El Cliente decidir bajo qué red ingresará, ya sea esta gratuita o bajo su propio costo, tomando las medidas de seguridad para que su equipo no sea vulnerado y exponerse por pérdida de información y datos tales como usuarios, contraseñas, números de cuenta, y otros;

g) El Cliente para acceder a los canales electrónicos y a los servicios y productos remotos, deberá en todo caso contar bajo sus propios recursos con acceso a Internet; por su parte, INTEGRAL permitirá a El Cliente enlazar por medio de su computador central a los sistemas que INTEGRAL utilice, mediante las claves de acceso y firmas electrónicas que al efecto las partes establezcan;

h) No realizar operaciones o transacciones que violen la legislación salvadoreña y la buena práctica mercantil bancaria;

i) Dar aviso escrito o, en Agencias o por medio del "Call Center" al número \_\_\_\_\_ a INTEGRAL de cualquier cambio de dirección física y/o correo electrónico y número de teléfono móvil para recibir notificaciones y validaciones de seguridad, en caso de omitir dicho aviso, se tendrá por buenas y válidas las notificaciones que se le hagan tanto en la dirección indicada como en el número de teléfono móvil proporcionado y almacenado en los registros de

*El modelo del presente Contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del año 2021, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.*

**DEPOSITADO**

En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.  
Superintendencia del Sistema Financiero

Fecha: 23 DIC. 2021



S.A.C. INTEGRAL S.A.

**"CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"**

INTEGRAL, eximiendo de responsabilidad a INTEGRAL por el envío de información a las direcciones y números de teléfonos proporcionados. Las notificaciones y correspondencia remitidas a tales direcciones y números de teléfono por INTEGRAL tendrán plena validez mientras El Cliente no notifique el cambio de las mismas;

j) El Cliente acepta que toda información que INTEGRAL obtenga respecto a la navegación y transaccionalidad, dentro de las plataformas utilizando el usuario y clave de identificación, así como los personales pueda ser recopilada para usos, analíticos, inteligencia de negocios e informáticos propios de INTEGRAL;

k) El Cliente, al igual que cuando realiza su firma autógrafa, asume la responsabilidad del uso de su usuario y contraseña así como las operaciones realizadas por medio de la acreditación de los mismos, entendiendo que toda información o transacción derivada del uso de esta identificación electrónica secreta se entenderá que ha sido firmada, consentida y autorizada por El Cliente siendo la constancia emitida por los registros electrónicos de INTEGRAL prueba suficiente para demostrar y comprobar la existencia de toda transacción operación bancaria derivada de este contrato facultando a INTEGRAL a cargar o abonar a las cuentas u operaciones bancarias que indique El Cliente el valor de esos comprobantes; salvo cuando se comprobare por autoridad competente que El Cliente ha sido víctima de delitos incluyendo pero no limitados a los cibernéticos;

l) En caso El Cliente posea cuentas en las que autoriza el acceso a dos o más personas, INTEGRAL enviará a la dirección de correo electrónico indicada en la solicitud, a la persona que de conformidad a los registros de INTEGRAL tenga autorización de acceso a las cuentas. En todo caso, El Cliente de conformidad con INTEGRAL acepta que para los efectos de este servicio se consideran como firmas autorizadas y en consecuencia un mandatario especial administrativo, en los términos de los artículos 802 y 1214 del Código de Comercio, todas las personas que autorice para que tengan acceso a los servicios, y acepta que tales autorizaciones constituyen modificaciones a sus servicios de depósitos o créditos correspondientes; en consecuencia exime a INTEGRAL de responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionarle el uso indebido del presente servicio;

m) El Cliente declara y acepta que para hacer uso de canales electrónicos vinculados a sus cuentas pasivas cuya titularidad es múltiple bajo el sufijo "y", se ha considerado que para hacer uso de los fondos y realizar cargos o retiros a la cuenta deberán contar con validación electrónica de ambos clientes independientemente del registro de firmas que se autorice, no procederá la transacción si no se registra mínimo validación de ambos clientes. Para el caso de las cuentas que se hayan contratado bajo el sufijo "o", no será requisito la validación de los otros clientes;

n) El Cliente Acepta y conoce que el uso, administración y custodia del PIN generado para para los diferentes canales que así lo requieran, será de su exclusiva responsabilidad, y que en caso de extravío o robo deberá presentarse inmediatamente a alguna agencia de SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO APOYO INTEGRAL SOCIEDAD ANONIMA, para que por su seguridad se genere un PIN diferente.

**VI. CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO E INHABILITACION DE USUARIOS.** INTEGRAL se reserva el derecho de terminar este contrato y/o inhabilitar El Usuario de considerar que las operaciones pueden ser de alto riesgo, detección o sospecha de lavado de dinero, y/o fraude; así mismo podrá darlo por terminado en cualquier momento en los siguientes casos:

a) Si el cliente infrinja o incumpla una o varias condiciones convenidas dentro del presente contrato, o realiza actividades técnicas que dolosamente puedan causar daño a los equipos de INTEGRAL, a la plataforma o los datos de la misma.

*El modelo del presente Contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_ de \_\_\_ del año 2021, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.*

**DEPOSITADO**  
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección  
al consumidor y 32 de su Reglamento.  
Superintendencia del Sistema Financiero  
Fecha: **23 Dic. 2021**



S.A.C. INTEGRAL S.A.

**OGATEL**  
Comisión de Regulación de Telecomunicaciones  
Calle La Libertad No. 100, San Salvador, El Salvador  
Tel: +503 2222 2222  
www.ogatel.gub.sv

**"CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"**

b) Por decisión judicial o de cualquier otra autoridad facultada por Ley.

En estos casos, INTEGRAL podrá suspender unilateralmente el presente servicio sin dar aviso previo, y una vez suspendido el servicio se notificará El Cliente, por medio de la dirección de correo electrónico proporcionada.

El Cliente podrá solicitar la suspensión de la prestación del servicio para lo cual deberá remitir solicitud por escrito, indicando el motivo de dicha suspensión e INTEGRAL procederá a deshabilitar el usuario en un plazo de tres días hábiles.

**VII. PROPIEDAD INTELECTUAL.** Los derechos de propiedad intelectual respecto de los servicios y contenidos y los signos distintivos y dominios de las Páginas o el Sitio, que de manera enunciativa incluyen, los textos, el software, el sonido, las fotografías, los videos, así como los derechos de uso y explotación de estos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación, son propiedad exclusiva de INTEGRAL. El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual por el simple uso o acceso de los Servicios y Contenidos del Sitio y en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización o licencia para utilizar los Servicios y Contenidos con fines distintos a los que se contemplan en este contrato. Por lo antes expuesto, El Cliente deberá abstenerse de copiar, publicar, retransmitir o comercializar por cualquier medio, total o parcialmente, la información contenida en el Sitio Web, so pena de incurrir en las responsabilidades por violación de los derechos de autor, conforme a la legislación.

**VIII: DOMICILIO ESPECIAL.** Para todos los efectos legales del presente contrato señalamos como domicilio especial la ciudad de \_\_\_\_\_, a cuyos Tribunales competentes nos sometemos. El Cliente declara expresamente que INTEGRAL, le ha explicado en forma clara, amplia, detallada y satisfactoriamente, las implicaciones del presente servicio.

**IX. COSTO DEL SERVICIO.** El Cliente en este acto declara y acepta que ha leído, conocido y comprendido los cargos o comisiones a ser aplicados conforme lo siguiente

Transacción o Evento	Valor de comisión (no incluye IVA)	Concepto
Banca por Internet (Web y/o Móvil)	\$ -	Comisión mensual. Integral podrá exonerar de esta comisión de acuerdo a las políticas internas establecidas e informar a El Cliente por los medios que estime Conveniente
Transferencia Internacional	\$ -	Comisión por evento
Operaciones ACH	\$ -	Cobro por evento. Con Instituciones afiliadas a la red ACH de El Salvador y por cada registro que contenga la transacción
Rechazo de Operaciones ACH	\$ -	Cobro por evento por rechazos en la red ACH de El Salvador

*El modelo del presente Contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del año 2021, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.*



**DEPOSITADO**  
En virtud de los Arts. 22 de la Ley de Protección al consumidor y 32 de su Reglamento.  
Superintendencia del Sistema Financiero  
Fecha: **23 DIC. 2021**



S.A.C. INTEGRAL S.A.

**"CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"**

Notificaciones a solicitud del Cliente	\$ -	Comisión por evento
Comisión por el uso de cajero red de terceros o propia	\$ ----	Comisión por evento

El valor indicado en cada concepto no incluye IVA y al momento del pago deberá considerarse tal impuesto.

Solamente serán cobradas aquellas comisiones acá pactadas, por lo tanto, no se cobrará ninguna otras que no represente un servicio prestado efectivamente al cliente.

La(s) comisión(es) convenida(s) podrá(n) aumentarse o disminuirse por parte de INTEGRAL y será notificada de conformidad al Art. 64 de la Ley de Bancos, y con quince días calendario de anticipación, por cualquiera de los siguientes medios: prensa escrita, correo electrónico, canales electrónicos que INTEGRAL tenga a disposición, agencias de INTEGRAL, Estados de Cuenta.

El Cliente autoriza a INTEGRAL para que en cumplimiento a este contrato, cargue mensualmente, por evento o por transacción, según sea el caso, la comisión descrita en recuadro anterior, por los costos de los servicios, en la cuenta de donde generó la transacción, siempre que El Cliente la mantenga activa y tenga saldo disponible; sin embargo, en caso de falta de disponibilidad de fondos, inactividad, terminación de contrato, embargo, restricción judicial o administrativa, El Cliente faculta y autoriza a INTEGRAL para cargar el monto de la comisión, en cualquier otra cuenta de depósito activa en INTEGRAL, excepto cuentas de depósitos a plazo.

También autoriza a INTEGRAL para que en los casos de variabilidad de la comisión convenida y de las que en el futuro las partes convengan, pueda cargar en su cuenta de depósito activa, los montos respectivos de acuerdo con la tabla de comisiones vigente de INTEGRAL y publicada.

En caso de que no se pueda efectuar ninguno de los cargos, queda a discreción de INTEGRAL la suspensión temporal o definitiva del servicio.

**X. LICITUD DE OPERACIONES.** INTEGRAL se reserva el derecho de aprobación de afiliación y/o anulación de este contrato, cuando no reúna los requisitos establecidos, tales como: clientes de alto riesgo, detección o sospecha de lavado de dinero, fraude electrónico y otra consideración que INTEGRAL establezca, por lo que este servicio queda sujeto a las disposiciones de la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento y demás normativa aplicable.

**XI. ENTREGA ELECTRONICA DE CONTRATO.** Las partes convienen que una copia del presente contrato estará a disposición de El Cliente para ser descargado en sus equipos electrónicos cuando acceda a su cuenta, y en su defecto podrá solicitar una copia del mismo en cualquier agencia de INTEGRAL a nivel nacional.

**(en caso de que se perfeccione de manera electrónica) XII. LUGAR DE ACEPTACIÓN.** En cumplimiento del Art. 21 de la Ley de firma electrónica, el presente se tendrá por expedido en el domicilio de INTEGRAL, y se tendrá por recibido en el lugar en que El Cliente tenga su domicilio.

*El modelo del presente Contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del año 2021, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.*



S.A.C. INTEGRAL S.A.

**"CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIO DE CANALES ELECTRONICOS"**

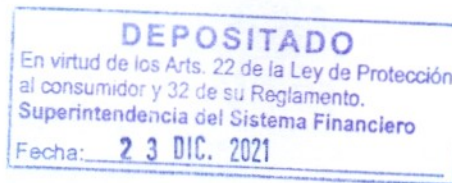
(El Cliente habiendo creado su usuario y contraseña electrónicamente y usando la opción "aceptar" manifiesta su voluntad de aceptar estos términos y condiciones en la fecha, día y hora que conste la aceptación en los sistemas que proveen los diferentes canales electrónicos) el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_ del año \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**(En caso de firmarse en físico:** firmamos el presente documento en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_\_

INTEGRAL

El Cliente



*El modelo del presente Contrato fue depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del año 2021, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento.*