



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

## **CONTRATO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA**

### **ROBO, HURTO, FRAUDE Y EXTRAVÍO DE TARJETAS DE DÉBITO DEL SISTEMA FEDECRÉDITO**

**(nombre del Representante Legal del Banco Cooperativo)** de \_\_\_\_\_ años de edad, (profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, con Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_ y con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_, actuando en nombre y en Representación del BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, el cual puede abreviarse BTS, R.L. DE C.V., institución bancaria, del domicilio de Soyapango, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce – ciento treinta mil ciento noventa y dos – ciento uno – siete; y por otra parte el(la) señor(a) \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, (profesión u oficio), del domicilio de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, portadora del Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_, extendido en \_\_\_\_\_ en fecha \_\_\_\_\_ y con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_, quienes en este Contrato se denominarán respectivamente el "Banco Cooperativo" y el "Tarjetahabiente", celebramos el presente **CONTRATO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO, HURTO, FRAUDE Y EXTRAVÍO DE TARJETAS DE DÉBITO DEL SISTEMA FEDECRÉDITO RELACIONADA AL CONTRATO DE SERVICIO DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS POR MEDIO DE TARJETA DE DÉBITO INTERNACIONAL** que hemos celebrado con anterioridad, sujeto a las disposiciones contenidas en el Título VII, Capítulo VII, Sección “C”, del Libro Cuarto del Código de Comercio, y en especial a las estipulaciones que a continuación se expresan: **PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA ROBO, HURTO, FRAUDE Y EXTRAVÍO DE LA TARJETA DE DÉBITO.** El Tarjetahabiente para prevenir los riesgos de fraude y otros que existen por el uso de la tarjeta de débito, contrata con el Banco Cooperativo el servicio Programa de Protección contra Robo, Hurto, Fraude y Extravío, en adelante el “Programa”, cuyo costo anual es de \_\_\_\_\_ Dólares de los Estados Unidos de América (US\$\_\_\_\_) por tarjeta. El presente contrato se celebra en virtud del Programa de Protección contra Robo, Hurto, Fraude y Extravío de Tarjetas de Débito que la Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable (FEDECRÉDITO), ha creado como mecanismo de protección a favor del Tarjetahabiente, del cual es partícipe el Banco Cooperativo como entidad miembro de esa Federación. El Programa tiene las siguientes características: **I. COBERTURA.** El Programa cubre el cien por ciento de las transacciones fraudulentas ocurridas con la tarjeta de débito o con el uso de los datos de la tarjeta, tipificados como fraudes por parte del Banco Cooperativo por medio de análisis de las transacciones reportadas por el Tarjetahabiente, tendientes a verificar que el Tarjetahabiente no tiene el pleno conocimiento y/o consentimiento de las transacciones reclamadas. El análisis se hace con base a diferentes medios y procesos disponibles como verificación de tendencias de compras, zonas, análisis de documentación, consulta con instituciones financieras, y otros que se estimen convenientes. Las transacciones reclamadas se tipifican bajo las siguientes modalidades: a) Transacciones compras o retiros, posteriores a la notificación o aviso del Tarjetahabiente sobre el extravío, robo o hurto de la tarjeta; b) Transacciones con el uso de los datos de la tarjeta, por clonación y copia de banda magnética; c) Por medio de transacciones en internet u otros medios electrónicos y d) Transacciones realizadas con intervención del Tarjetahabiente donde haya mediado amenaza, coacción o violencia por parte de un tercero. Conforme los análisis que se realicen sobre las transacciones reclamadas por el Tarjetahabiente, el Banco Cooperativo podrá requerirle declaración jurada o constancia de denuncia interpuesta en la Policía Nacional Civil o autoridades locales donde ocurrieron los hechos u otra colaboración o información razonable y el Tarjetahabiente tendrá la obligación de proporcionarla. **II. AVISO DE EVENTOS.** El Tarjetahabiente deberá dar aviso telefónico inmediato, después de acontecido el hecho de pérdida, robo o hurto de la tarjeta de débito al número 2221-3333 disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, adicionalmente puede hacerlo personalmente en la Oficina Central o Agencias del Banco Cooperativo, o por medio de carta, fax u otro medio de comunicación electrónico proporcionado por el Banco Cooperativo, en horas hábiles de atención al público. El Banco Cooperativo asumirá la responsabilidad sí por causas aplicables a éste, el Tarjetahabiente no pueda dar aviso por los medios indicados anteriormente. Para las transacciones fraudulentas, el Tarjetahabiente deberá presentarse en la

“El modelo del presente contrato ha sido depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento”.



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

## **CONTRATO DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN CONTRA**

### **ROBO, HURTO, FRAUDE Y EXTRAVÍO DE TARJETAS DE DÉBITO DEL SISTEMA FEDECRÉDITO**

Oficina Central o Agencias del Banco Cooperativo para dar aviso de los hechos ocurridos dentro de noventa días, informando las transacciones que no reconoce, de las cuales el Banco Cooperativo realizará las investigaciones correspondientes, informando posteriormente al Tarjetahabiente de los resultados obtenidos en quince días, dependiendo del caso. **III. PROCESO DE RECLAMO.** El Tarjetahabiente presentará una carta donde detalle las transacciones que no reconoce, anejará copia de la libreta de ahorro y la presentará en la Oficina Central o en las Agencias del Banco Cooperativo, recibiendo por la presentación un número de gestión, el proceso podrá durar hasta ciento veinte días calendario según el tipo de transacción reclamada. La oficina del Banco Cooperativo que le emitió la tarjeta de débito iniciará el proceso de análisis y verificación de las transacciones reclamadas y le informará el resultado al Tarjetahabiente. En caso de resultar favorable el reclamo para el Tarjetahabiente, se harán las correcciones respectivas de restitución y si no aplica el reclamo se le informará este hecho y las razones que corresponden. **IV. PLAZO DEL CONTRATO PARA EL PROGRAMA.** El contrato tiene un plazo de un año contado a partir de esta fecha, el cual podrá ser prorrogado por otro período igual, previa solicitud por escrito del Tarjetahabiente en cualquiera de las oficinas del Banco Cooperativo, la cual deberá ser presentada con treinta días de anticipación a la fecha de vencimiento del contrato en cualquier fecha anterior, el Tarjetahabiente podrá solicitar por escrito la terminación del contrato en cualquier fecha comprendida en el plazo estipulado, con treinta días de anticipación a la fecha solicitada para la terminación del contrato. **V. SUSPENSIÓN DEL PROGRAMA.** El Programa se suspenderá por disposición del SISTEMA FEDECRÉDITO, para lo cual el Banco Cooperativo informará al Tarjetahabiente por escrito con treinta días de anticipación a la suspensión, por cancelación de la cuenta de depósito asociada a la tarjeta, por mora mayor a sesenta días en el pago de la comisión mensual o por renuncia expresa del Tarjetahabiente. En estos últimos tres casos de suspensión del Programa, se notificará al Tarjetahabiente. En caso de ser aceptado dicho Programa, su costo será cargado mensualmente en partes iguales, por medio de cargo automático a la Cuenta de Depósito Número \_\_\_\_\_, asociada a la tarjeta de débito del Tarjetahabiente. El Banco Cooperativo le entrega en este acto y el Tarjetahabiente así lo recibe, el instructivo que indica en detalle el funcionamiento y los beneficios de este Programa. El Tarjetahabiente declara que está consciente de las razones que justifican la existencia del Programa antes indicado. El Tarjetahabiente declara que, en caso de suspensión del Programa, queda totalmente excluido de la cobertura y beneficios ofrecidos y, en consecuencia, no aplicará para el reclamo de transacciones fraudulentas que eventualmente pudiera tener la tarjeta de débito y los beneficios de cobertura que ofrece este servicio. En ese sentido acepta expresamente que será de su única y completa responsabilidad pagar el total de los montos reflejados en su cuenta de depósito correspondientes a transacciones que no apliquen para devolución. **VI. DOMICILIO Y SOMETIMIENTOS.** Para los efectos legales del presente contrato, el Banco Cooperativo y el Tarjetahabiente, señalamos como domicilio especial el de la Ciudad de \_\_\_\_\_, a la jurisdicción de cuyos tribunales nos sometemos expresamente, en caso de acción judicial. **VII. DECLARACIÓN DEL TARJETAHABIENTE.** El Tarjetahabiente reconoce y declara haber solicitado el presente Programa de Protección, en los términos y condiciones contemplados en este contrato. **VIII. ACEPTACIÓN DEL CONTENIDO DE ESTE CONTRATO.** El Tarjetahabiente, manifiesta que ha leído detenidamente todas y cada una de las cláusulas del presente contrato, que en caso de duda ha consultado y se le ha brindado la explicación respectiva a su entera satisfacción. Con pleno conocimiento de su contenido después de su lectura y estudio, expresamente ratifica y acepta su contenido, en la ciudad de \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Delegado del Banco Cooperativo

\_\_\_\_\_  
Firma o Impresión digital del Tarjetahabiente

“El modelo del presente contrato ha sido depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_, en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento”.