

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PARA EL SERVICIO DE BANCA VIRTUAL INDIVIDUAL (BANRURAL VIRTUAL)

El presente documento describe los Términos y Condiciones aplicables al uso del servicio de Banca Virtual Individual ofrecido por Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima (www.Banrural.com.gt), por lo que se deberá leer cuidadosamente para su aceptación a favor de Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima y/o cualquier entidad perteneciente al Grupo Financiero Banrural. Cualquier persona individual que desee acceder y utilizar el servicio de Banca Virtual Individual podrá hacerlo sujetándose obligadamente a los presentes Términos y Condiciones, así como sus modificaciones que sean aprobadas oportunamente y notificadas por los canales respectivos.

Para poder ingresar al servicio de Banca Virtual Individual de Banrural, el Cliente deberá aceptar mediante una declaración en la que exprese haber leído y aceptado previamente y sin reservas todos y cada uno de los términos, condiciones y estipulaciones aquí contenidos. En caso que el Cliente no esté de acuerdo con la totalidad de lo establecido NO podrá ingresar a la Banca Virtual Individual, y deberá solicitar la cancelación del servicio.

Definiciones

Con el propósito de aclarar los conceptos y términos utilizados en el presente documento, estas definiciones son las autorizadas y de uso general para todo el Grupo Financiero Banrural:

1. **Banrural**: Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima., entidad bancaria constituida conforme las leyes de la república de Guatemala, domiciliado en Guatemala. Actualmente es la empresa responsable del Grupo Financiero Banrural, conformado por Financiera Rural, Sociedad Anónima, y Aseguradora Rural, Sociedad Anónima.
2. **Banca Virtual Individual (Banrural Virtual)**: Servicio de banca en línea que Banrural ofrece a sus clientes para que puedan realizar consultas y transacciones financieras sobre sus cuentas a través de internet.
3. **Cliente**: Toda persona Individual que actualmente sea titular de al menos uno de los productos y servicios ofrecidos por las empresas que conforman el Grupo Financiero Banrural.
4. **Usuario**: Código de identificación numérico asignado para el registro de ingreso al servicio de Banca Virtual Individual.
5. **Contraseña**: Cadena de caracteres alfanuméricos que permitirá al Cliente el ingreso al servicio de Banca Virtual Individual. La contraseña es confidencial e intransferible, y deberá ser cambiada periódicamente por el Cliente por medio de los procedimientos establecidos por Banrural.
6. **Cuentas de Terceros**: Todas aquellas cuentas en las que el Cliente no es titular de las mismas y son asociadas a la cuenta del mismo para poder efectuar operaciones con ellas.

7. Pagos a Terceros: Son todos aquellos pagos efectuados por el Cliente a personas individuales o jurídicas, ajenas a Banrural.
8. Transferencias a terceros: Son todas aquellas transferencias de dinero efectuadas hacia cuentas en donde el Cliente no es titular de las mismas.
9. Código de Seguridad: Método de validación adicional, que mediante la generación de un número aleatorio, que es válido para utilizarse una sola vez dentro de un tiempo de vigencia determinado por el Banco, que no conoce nadie previamente, siendo confidencial e intransferible, permitiendo incrementar los niveles de seguridad de los servicios de la Banca Virtual Individual, brindando tranquilidad al Cliente, para realizar sus operaciones a través de los canales electrónicos. Consiste en una cadena de caracteres numéricos que permiten verificar la identidad de una persona previo a permitir el acceso a la Banca Virtual Individual o realizar una transacción.
10. Medio de autenticación y autorización: Contraseñas y cualquier otro medio de autenticación y/o autorización establecidas a la fecha o que en un futuro se establezcan a criterio del Banco.
11. Phishing (suplantación de identidad): Tipo de estafa por el que una persona distinta al Cliente adquiere de forma fraudulenta información confidencial como puede ser una contraseña, usuario, información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información personal o bancaria.
12. Malware (código malicioso): Es un tipo de programa (*software*) que tiene como objetivo infiltrarse, dañar una computadora o sistema de información sin el consentimiento de su propietario.
13. Spyware (programa espía): Es un *malware* que recopila información de una computadora o sistema de información y después transmite esta información a una entidad externa sin el conocimiento o el consentimiento del propietario.

Términos y Condiciones:

Para poder utilizar los servicios de la Banca Virtual Individual - es requisito indispensable aceptar los presentes Términos y Condiciones, de lo contrario Banrural queda en la disposición, sin responsabilidad de su parte, de suspender el servicio, lo cual es aceptado por el Cliente. Se debe leer, entender y aceptar todo lo estipulado bajo los Términos y Condiciones, previo a la utilización del servicio de Banca Virtual Individual.

La utilización del servicio de Banca Virtual Individual por parte del Cliente constituirá prueba suficiente de aceptación de los Términos y Condiciones en que Banrural lo presta.

1. Declaraciones

- 1.1.** Banrural declara que está en capacidad de ofrecer a sus clientes un medio electrónico para realizar consultas y transacciones sobre sus cuentas a través de la funcionalidad de Banca Virtual Individual, a la que sus clientes pueden acceder por medio de internet.
- 1.2.** El Cliente manifiesta que es su intención que Banrural ponga a su disposición información referente a las cuentas que maneja a través del servicio de Banca Virtual Individual, y que se le conceda el acceso al servicio de Banca Virtual Individual para poder efectuar transacciones remotas sobre las mismas cuentas.
- 1.3.** El Cliente declara y acepta que la contraseña que Banrural le entregue para el acceso al servicio de Banca Virtual Individual deberá ser cambiada por una de su exclusivo conocimiento, que será personal, secreta e intransferible, siendo responsabilidad plena del Cliente las diversas operaciones que con dicha contraseña se realicen. El Cliente exonera desde ya cualquier responsabilidad a Banrural por cualquier transacción que sea efectuada utilizando esta contraseña ya que es responsabilidad exclusiva del Cliente la custodia y uso de la misma, también exonera a Banrural por cualquier acción delictiva que sea cometida en su contra por terceras personas, derivadas de *Phishing*, *malware*, *Spyware* y/o la obtención en forma directa, indirecta y/o fraudulenta de parte del Cliente, la contraseña correspondiente.
- 1.4.** El Cliente faculta y autoriza irrevocablemente a Banrural para grabar, captar y/o reproducir todas y cada una de las comunicaciones y/o mensajes que se generen con ocasión del presente acuerdo, constituyendo estos el registro fidedigno de las condiciones en que se prestan los servicios que han sido captados por el Cliente.

2. Condiciones del servicio

- 2.1. Características del servicio:** El servicio de Banca Virtual Individual, comprende la funcionalidad de consultas y transacciones que Banrural provee al Cliente a través del sitio web (www.banrural.com.gt) en internet.
- 2.2. Solicitud del servicio:** El Cliente que desee adquirir el servicio de Banca Virtual Individual de Banrural, debe solicitar su acceso a través de una agencia Banrural, completar y firmar el "Contrato de Servicio de Banca Virtual Individual". Banrural le entregará un "Sobre PIN" que contiene la contraseña temporal que utilizará exclusivamente para ingresar por primera vez al sitio web (www.banrural.com.gt) por medio de internet.

2.3. Operaciones permitidas: A través del servicio de Banca Virtual Individual de Banrural, el Cliente podrá realizar las siguientes operaciones:

- a) Consulta de saldos y estado de cuenta de:** a.1) Depósitos monetarios y/o de ahorro; a.2) Tarjetas de crédito; a.3) Préstamos; a.4) Cheques pagados; a.5) Tipo de cambio; a.6) Otros que en el futuro se establezcan por Banrural.
- b) Pagos de:** b.1) Préstamos y tarjetas de crédito, mediante débito directo de las cuentas bancarias que el Cliente disponga en Banrural. b.2) Servicios proporcionados por terceras empresas (energía eléctrica, telefonía y otros).
- c) Impuestos Banca SAT** (contrato de adhesión y pólizas de importación).
- d) Transferencias:** Entre cuentas propias, cuentas de terceros o transferencias móviles.
- e) Otros servicios:** Aquellos que se establezcan por Banrural en el futuro y que se ponga a disposición de sus clientes.

2.4. Funcionamiento del servicio

- a)** El funcionamiento de los servicios se prestará todos los días del año, en horario comprendido de las siete a las veintiún horas de cada día durante el término de duración del contrato o contratos que el Cliente haya suscrito con Banrural y siempre que el Cliente no haya solicitado la cancelación del servicio de Banca Virtual Individual. No obstante, lo anterior, Banrural podrá ampliar o reducir dicho horario, temporal o definitivamente, a todos los servicios o a determinada clase de transacciones.
- b)** La transmisión de datos, consultas, operaciones y transacciones realizadas por medio del servicio de Banca Virtual Individual estarán debidamente cifradas, contando para lo anterior con el respaldo de un certificado de seguridad provisto por entidad internacional autorizada para este fin.

2.5. Comisiones: Banrural, por el momento, no cobra al Cliente por el uso del servicio de Banca Virtual Individual comisión alguna. Si en el futuro Banrural implementara el cobro de alguna comisión por la prestación del servicio o le asignará un costo, lo hará saber al Cliente quien tendrá la posibilidad de aceptar el mismo para continuidad del servicio o rechazarlo, dando por finalizado el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario desde la notificación del cobro al Cliente, éste no manifiesta su rechazo por escrito, el cobro se tendrá por aceptado.

3. Responsabilidades

3.1. Cliente

- a)** La Contraseña de acceso del servicio de Banca Virtual Individual de Banrural es de carácter confidencial, personal e intransferible. El Cliente será el único responsable de su custodia, manejo y administración y demás mecanismos de autenticación suministrados por Banrural. Banrural queda exento de cualquier responsabilidad derivada del mal uso que de ellas se haga, de modo que todas las operaciones realizadas a través del servicio de Banca Virtual Individual, se consideran realizadas por el Cliente.

- b)** El Cliente se obliga de manera expresa e irrevocable a implementar los mecanismos de control idóneos que garanticen en debida forma los deberes de confidencialidad y reserva de la contraseña para hacer uso del servicio de Banca Virtual Individual de Banrural.
- c)** Las consultas, la definición de los montos de las transacciones, operaciones efectuadas, serán procesadas y ejecutadas según la naturaleza de cada una de ellas, en los tiempos que estableciere Banrural y se considerarán aceptadas al momento que el Cliente realice la operación a través de Banca Virtual Individual. Una vez aceptadas las operaciones por parte del Cliente, éstas no podrán ser canceladas o reversadas por el mismo, por lo que el Cliente asume la responsabilidad y acepta las operaciones efectuadas una vez confirmadas por él. Cualquier gestión relacionada con la cancelación o reversión de operaciones hechas por parte del Cliente por medio de Banca Virtual Individual, deberá ser gestionada de manera personal, o a través de su representante debidamente facultado para tal asunto, en cualquiera de las agencias de Banrural. Se hace constar expresamente que Banrural, con el hecho de aceptar la solicitud de reversión o cancelación de una operación, NO está obligado a aceptar y procesar la misma, toda vez que eso dependerá del análisis que oportunamente se haga, principalmente si en la misma se han afectado cuentas de terceros.
- d)** Las cuentas de terceros, de personas que sean o no clientes de Banrural, son agregadas al servicio para efectuar diversas operaciones, a solicitud expresa del Cliente y bajo su estricta responsabilidad, de acuerdo a la normativa establecida por Banrural.
- e)** El Cliente es responsable directo de la configuración y protección del equipo electrónico (computadora, celular, *tablet*, etc.) que utilice para conectarse al navegador de internet, asimismo deberá contar con protección de antivirus o cualquier otro producto de *hardware* o *software* original, que sirva para resguardar la privacidad de la información del lado del Cliente. El Cliente será el único responsable de cualquier acceso que pueda tener al servicio de Banca Virtual Individual, por medio de redes públicas y/o en equipos diferentes a los de su propiedad, derivado de la vulnerabilidad de dichas redes y/o copias o registros que queden resguardados en dichos equipos. Banrural no se hace responsable por el acceso de terceros a cualquier equipo electrónico donde el Cliente utilice el sistema de Banca Virtual Individual.
- f)** El Cliente asume toda la responsabilidad que conlleva el uso del servicio de Banca Virtual Individual y libera a Banrural de responsabilidad por errores o mal uso cometidos en el momento de realizar transacciones o ingresar los datos necesarios para efectuar las transacciones.
- g)** El Cliente debe cambiar la contraseña de acceso cuando el servicio de Banca Virtual Individual de Banrural así lo requiera. Este requerimiento lo hará el sistema de forma automática, única y exclusivamente al momento que el Cliente ingrese sus credenciales de acceso al mismo, y nunca será solicitada por ningún medio de comunicación al Cliente.

3.2. Banrural

- a)** Banrural no asume ninguna responsabilidad en caso que el Cliente no pueda efectuar sus operaciones por la interrupción imprevista del servicio, idoneidad, capacidad de los equipos electrónicos, dificultades en su funcionamiento o retardo en el procesamiento de las operaciones, virus informático, falla de la línea, programas utilizados por el Cliente para utilizar el servicio, accesos no exitosos, causados por problemas de carácter técnico, congestión o de cualquier otra naturaleza.
- b)** Banrural se reserva el derecho de modificar, extender o restringir el servicio de Banca Virtual Individual, pudiendo modificar o suprimir cualquiera de sus funciones o incorporar otras a su libre elección, sin que ello conlleve ningún tipo de responsabilidad para Banrural, lo que será notificado por medio de la página web o por medio del correo electrónico del Cliente, que figure en los registros de Banrural.
- c)** Banrural no será responsable bajo ningún concepto por los daños ocasionados al Cliente por parte de terceros que a través del uso de herramientas y conocimientos tecnológicos decodifiquen ilegalmente la información transmitida electrónicamente durante la utilización del servicio de Banca Virtual Individual, el Cliente comparta su contraseña o la misma sea obtenida por terceros de forma fraudulenta.
- d)** La Banca Virtual Individual de Banrural puede contener enlaces a otros sitios web independientes de Banrural, y en virtud que Banrural no tiene control sobre tales sitios, no será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños ocasionados por su utilización, directa o indirectamente. El acceso a estos sitios, por medio de los enlaces, será responsabilidad directa del Cliente.
- e)** Banrural, si lo estimare oportuno, podrá habilitar la implementación de un mecanismo electrónico que genere nuevos factores de autenticación para todos o determinados productos atendidos por medio de la Banca Virtual Individual, lo que será notificado al Cliente para su utilización, si corresponde. Si el uso de este mecanismo se considerare indispensable para la prestación de productos seleccionados, el Cliente deberá adquirirlo. De lo contrario, el servicio a que se refiere será dado de baja en forma automática.

4. Obligaciones del Cliente

- 4.1.** No suplantar a ninguna persona que utilice el servicio de Banca Virtual Individual de Banrural.
- 4.2.** No enviar, inundar con información o artículos no solicitados el sitio web, servicio o direcciones electrónicas de Banrural.
- 4.3.** Tener a disposición y mantener en adecuado funcionamiento los equipos de cómputo y medios de comunicación que se requieren para la conexión del servicio de la Banca Virtual Individual y de comunicaciones que se requieran para la conexión y utilización del mismo.

- 4.4.** No utilizar el servicio de Banca Virtual Individual de Banrural para realizar transacciones cuyo origen, fin o destino sea ilícito o prohibido por la ley o autoridad competente o que se enmarque dentro de actividades catalogadas por la ley como Lavado de Dinero u Otros Activos o Financiamiento del Terrorismo.
- 4.5** No compartir, publicar o de cualquier otra forma dar a conocer a terceros su contraseña de acceso a la Banca Virtual Individual.

5. Vigencia y modificación de los Términos y Condiciones del servicio

- 5.1.** El presente documento tendrá una vigencia indefinida, siempre y cuando el Cliente sea titular de al menos uno de los productos ofrecidos por el Grupo Financiero Banrural y este se encuentre activo. No obstante, lo anterior, cada una de las partes podrá darlo por terminado de forma unilateral siempre que se exprese de manera escrita. Cuando los productos del Cliente adquieran condición de "inactivos", o bien sean embargados por orden de juez o bloqueados por autoridad competente o el propio Banrural, no podrán ser utilizados por medio de la Banca Virtual Individual, hasta en tanto el Cliente solviente la situación que haya originado dicha condición, lo que deberá documentarse por medio de cualquiera de las agencias en toda la república.
- 5.2.** Banrural podrá cancelar, limitar, modificar o adicionar los presentes Términos y Condiciones del servicio, mediante un aviso publicado en el sitio web de Banrural o mediante notificación al correo electrónico del Cliente, que figure registrado en los sistemas de la institución. Si transcurridos treinta (30) días calendario desde la emisión de dicho aviso el Cliente no solicita la cancelación del servicio o continúa haciendo uso del mismo, se entiende que acepta tácitamente las modificaciones introducidas, mismas que formarán parte integral del Contrato de Banca Virtual Individual, que el Cliente suscribió para la obtención del servicio.

6. Terminación de la prestación del servicio

El servicio de Banca Virtual Individual tratado en el presente documento, podrá darse por terminado por parte de Banrural, dadas las siguientes situaciones:

- 6.1.** Incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las obligaciones contenidas en el contrato, los presentes Términos y Condiciones, y cualquier modificación a los mismos que puedan realizarse en el futuro.
- 6.2.** Terminación por cualquier causa del contrato de servicios o cancelación de los productos ofrecidos por Banrural que posea el Cliente y que de alguna manera u otra estén vinculados al servicio de Banca Virtual Individual de Banrural.
- 6.3.** Cuando exista sospecha de actuación irregular que afecte real o potencialmente los intereses del Cliente y/o Banrural.
- 6.4** Por convenir a los intereses de B sin expresión de causa.

7. Contenido

- 7.1.** Banrural puede actualizar el contenido del sitio web, cuando lo considere necesario, haciendo modificaciones o eliminaciones sin que esto le genere responsabilidad ante el Cliente.

8. Propiedad intelectual

- 8.1.** Todos los derechos de propiedad intelectual de la información y del contenido total o parcial del sitio web, sobre el cual es desplegado el servicio de Banca Virtual Individual, son propiedad de Banrural y/o de las entidades y empresas que conforman el Grupo Financiero Banrural, estando consecuentemente prohibidos la copia, duplicación, redistribución, comercialización o cualquier otra actividad que se pueda realizar con los contenidos de la página de Banca Virtual Individual y de las pantallas que muestran estas páginas, aun citando las fuentes, salvo consentimiento expreso de Banrural.
- 8.2** Los logotipos y marcas de las entidades y empresas que conforman el Grupo Financiero Banrural, están debidamente registrados. El uso indebido y la reproducción total o parcial de sus marcas, imágenes, textos, promociones, diseños y cualquier otro contenido quedan totalmente prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de la empresa correspondiente.
- 8.3.** El sitio web de Banrural puede alojar propiedad intelectual de otras empresas u organizaciones derivados de tratados o acuerdos comerciales. El Cliente no puede hacer uso de estos recursos sin la autorización expresa y por escrito del propietario.

9. Limitaciones

- 9.1.** Los servicios ofrecidos a través de la Banca Virtual Individual pueden estar sujetos a limitaciones derivadas de la legislación vigente de la república de Guatemala, políticas internas, recomendaciones u otras medidas orientadas a disminuir los riesgos para Banrural y sus clientes, así como prevenir el Lavado de Dinero u Otros Activos o Financiamiento del Terrorismo.