

# Términos y Condiciones para el Uso de la Aplicación Móvil

La información contenida en los presentes Términos y Condiciones corresponde al uso de la Aplicación Móvil disponible para los Clientes de Banco Azteca de Guatemala, S.A. (en lo sucesivo “Banco Azteca”), para solicitar y realizar transacciones bancarias de la Banca Móvil de Banco Azteca y para contratar alguno de los productos ofrecidos desde la Aplicación Móvil.

Por medio del presente, Banco Azteca y el Cliente establecen la relación contractual con respecto al acceso y/o uso de la Aplicación Móvil, incluyendo cualquier tipo de contenido, software o programa de cómputo, así como la funcionalidad de las referidas operaciones, independientemente de que se requiera que el Usuario inicie una sesión o no para acceder a las mismas.

Bajo protesta de decir verdad, en este acto el Cliente en calidad de “Usuario” declara que cuenta con la mayoría de edad (mayor de 18 años), se encuentra en pleno ejercicio de derechos y con facultad para obligarse conforme a los Términos y Condiciones.

Banco Azteca se reserva el derecho de actualizar o modificar los presentes Términos y Condiciones así como la información contenida en la Aplicación Móvil, pudiendo incluso negar, restringir o condicionar al Usuario el acceso a la misma, en forma total o parcial cuando lo estime conveniente, sin necesidad de aviso previo, excepto cuando se trate de modificaciones cuyo contenido deba notificarse previamente en cumplimiento a la legislación aplicable, por lo que el Usuario deberá revisar periódicamente el contenido de los mismos, en el entendido de que el continuar utilizando la Aplicación Móvil una vez realizada cualquier modificación, se entenderá como la aceptación por parte del Usuario de dichas modificaciones.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con las actualizaciones y/o modificaciones que Banco Azteca realice de tiempo en tiempo, podrá manifestar su inconformidad dejando de utilizar la Aplicación Móvil sin perjuicio alguno, sin que esto implique la terminación o cancelación del Contrato de Adhesión formalizado por el Usuario a través de la misma. El acceso y operación de la Aplicación Móvil es gratuito salvo en lo relativo al costo de la conexión por la descarga y actualización de la misma a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el Usuario.

Para efectos de los presentes términos y condiciones, se entenderá en singular o plural, por:

## 1. DEFINICIONES

**Banca Móvil.-** A los Servicios Financieros de Banco Azteca que pone a disposición de sus clientes.

**Biométricos.-** Datos del Usuario que permiten verificar su identidad mediante el uso de huellas dactilares, geometría de la mano, patrones en iris o retina y reconocimiento facial, los cuales son validados para autenticarlos a través de cualquier medio que Banco Azteca ponga a disposición del cliente;

**Línea Azteca.-** Centro de Atención Telefónica para Usuarios de la Aplicación Móvil que podrá ser utilizado en caso de dudas y/o aclaraciones;

**Clave(s) de Acceso.-** Nombre de usuario y contraseña utilizados por el Cliente para acceder a la Aplicación Móvil;

**Clave de Seguridad.-** Conjunto de caracteres numéricos, que son utilizados como Datos de Creación de Firmante por el Usuario para autorizar una contratación o instrucción desde de la Aplicación Móvil, y como un Medio de Identificación conforme a los presentes términos y condiciones;

**Centro de Mensajes.-** Servicio personalizado y habilitado para los Usuarios en la Aplicación Móvil para proporcionarles información sobre productos y servicios financieros de Banco Azteca con la cual podrán solicitar conforme a sus preferencias;

**Cobro de Remesas.-** Pago realizado en la Cuenta para el cobro de envío de dinero a través de la App;

**Código QR.-** Representación de datos con la cual se puede realizar una operación o proceso dentro de la Aplicación Móvil;

**Comprobante(s) de Operación.-** Aviso que Banco Azteca entrega al Cliente para notificar la realización de algunas de las operaciones o contrataciones de los servicios de la Banca Móvil.

**Comunicaciones Electrónicas.-** Toda comunicación que el Usuario y Banco Azteca realicen por medio de Mensajes de Datos incluyendo de forma enunciativa más no limitativa la aceptación de una oferta, aviso, declaración, contrato a través de medios electrónicos.

**Contrato de Producto Bancario o Adhesión.-** Documento elaborado por Banco Azteca para establecer, en formatos uniformes, los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más operaciones pasivas, activas o de servicios financieros que lleve a cabo el Usuario con Banco Azteca, en el entendido de que el Usuario no podrá negociar dichos términos y condiciones;

**Cuenta.-** Cuenta bancaria individual de depósito monetario o de depósito de ahorro establecida por el Usuario con Banco Azteca mediante el Contrato de Producto Bancario;

**Cuenta Eje.-** Cuenta designada para la activación de la Banca Móvil conforme a los requisitos, términos y condiciones que se establezcan para tal efecto;

**Dólar(es).-** Moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.

**Factores de Autenticación.-** Información que permite identificar a los clientes dependiendo del medio electrónico de que se trate, podrá comprender de forma enunciativa más no limitativa Biométricos, Contraseña, Clave de Seguridad, NIP, Token o cuestionarios según lo determine la instrucción aplicable o cualquier otro;

**Firma Electrónica.-** Datos en forma electrónica consignados en una comunicación electrónica, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante con relación a la comunicación electrónica e indicar que el firmante aprueba la información recogida en la comunicación electrónica.

**Herramientas de Educación Financiera.-** Funcionalidades de la Aplicación Móvil para promover el ahorro, la organización del gasto, guías de uso, entre otros.

**Huella digital.-** Dato registrado en el dispositivo móvil del Usuario por medio del cual se puede vincular un factor de autenticación para realizar alguna instrucción a través de la App.

**Identidad Digital.-** Al conjunto de información y/o características físicas, personales y tecnológicas que permiten a Banco Azteca identificar a un individuo en calidad de Cliente y/o Usuario.

**Información Confidencial.-** Toda la información y/o datos del Cliente necesarios para acceder a los Servicios Financieros Móviles de Banco Azteca.

**Instrucción programada.-** A la solicitud realizada por el Usuario para programar la ejecución de una Instrucción en la App durante un horario o fecha predeterminada;

**Instrucción.-** Orden y/o directriz que emite el Usuario a través de la Aplicación Móvil para realizar las operaciones activas, pasivas o de servicios financieros ofertados por Banco Azteca a través de dicho canal electrónico;

**Lector de Biométricos.-** Dispositivo electrónico conectado al sistema de cómputo de Banco Azteca que permite verificar la identidad del Cliente mediante la validación de sus biométricos utilizando los mismos como un medio de autenticación para autorizar, liberar o ejecutar las transacciones que así lo requieran;

**Medios de Autenticación.-** Conjunto de medios físicos o electrónicos utilizados para la validación de Factores de Autenticación que Banco Azteca pone a disposición de sus clientes para verificar su identidad y la facultad de estos para realizar operaciones y contrataciones a través de la Banca Móvil;

**Medio de Identificación.-** Conjunto de medios físicos o electrónicos compuestos por caracteres alfabéticos y/o alfanuméricos que sólo el Usuario posee o conoce, o bien, derivados de las características físicas del Usuario, que servirán como medio de autenticación;

**Mensaje de Datos.-** Información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos en los términos señalados en la Ley para el Reconocimiento de Comunicaciones y Firmas Electrónicas;

**MTCN.-** Clave para identificar un envío y/o recepción de dinero, válido únicamente para el cobro de remesas;

**Quetzal(es).-** Moneda de curso legal de la República de Guatemala;

**Términos y Condiciones.**- A los presentes términos y condiciones aplicables a la Aplicación Móvil y sus funcionalidades.

**Teléfono Inteligente.**- Al dispositivo móvil que combina las funciones de un teléfono celular y de una computadora u ordenador de bolsillo.

## **1. TRANSACCIONES BANCARIAS DISPONIBLES**

A través de la Aplicación Móvil el Usuario podrá acceder y/o utilizar las transacciones bancarias que Banco Azteca ponga a su disposición conforme a los términos y condiciones establecidos en el Contrato del Producto correspondiente, así como los servicios que se señalan a continuación, los cuales podrán variar dependiendo del sistema operativo del Teléfono Inteligente del Usuario:

### **Operaciones**

- I. Traspasos entre cuentas propias y de terceros de Banco Azteca
- II. Transferencias a otros Bancos (ACH) correspondientes a envíos tradicionales ACH y transferencias de fondos inmediatas GuateACH según la regulación aplicable al Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real de Guatemala
- III. Cobro de Remesas
- IV. Pago de Créditos Propios y de Terceros "Mis Créditos"
- V. Recompra y Originación de Créditos Banco Azteca
- VI. Pago de Servicios

### **Servicios**

- I. Consulta de Saldos y Movimientos
- II. Solicitud de Estado de Cuenta
- III. Designación de Beneficiarios

Las anteriores transacciones se encontrarán sujetas a la disponibilidad del servicio de la Banca Móvil establecido según las políticas de Banco Azteca. Asimismo, el Usuario podrá solicitar o autorizar desde la Aplicación Móvil alguna transacción bancaria y/o servicio con algún tipo de comunicación que contemplen las funcionalidades señaladas en el apartado siguiente de los presentes términos y condiciones.

## **2. FUNCIONALIDADES**

### **Ajustes y Personalización**

- I. Datos de Perfil del Usuario
- II. Actualización de Claves de Acceso o Dispositivo Móvil
- III. Preguntas Frecuentes sobre Uso de la App
- IV. Registrar en la App el alta de favoritos y Cuentas frecuentes para transferencias y traspasos.
- V. Accesos directos para realizar alguna instrucción.
- VI. Instrucciones Programadas

### **Clave de Seguridad:**

De acuerdo con lo establecido en la Ley para el Reconocimiento de Comunicaciones y Firmas Electrónicas, el Usuario y Banco Azteca reconocen y convienen que la Clave de Seguridad tendrá las siguientes características:

- I. Los datos criptográficos definidos por el Usuario como Clave de Seguridad serán considerados datos de creación de firma electrónica aplicables para cualquier contratación de Comercio Electrónico en la República de Guatemala;
- II. El Usuario declara que la creación de su Clave de Seguridad y/o cualquier actualización de la misma desde la App, son datos privados de exclusivo de conocimiento del usuario, los cuales mantiene en su única posesión y como información confidencial que no ha compartido con otras personas, y
- III. La Clave de Seguridad podrá utilizarse como un Medio de Identificación del Usuario para los servicios de la Banca Móvil, surtiendo los efectos correspondientes para cualquier contratación y/o operación financiera a través de Medios Electrónicos de conformidad que la validación de la Clave de Seguridad fue empleada como un factor de autenticación para identificar al Usuario al momento de autorizar la operación.

### **Entrada y Salida de Dinero**

- I. Cobro y Pago con QR
- II. Cobro a mis Contactos
- III. Instrucciones Programadas

### **3. POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Banco Azteca se obliga a mantener confidencial la información que reciba del Usuario desde la Aplicación Móvil que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en la República de Guatemala, particularmente a lo señalado en la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala.

Por este medio, el Usuario acepta que Banco Azteca podrá recabar para la prestación del Servicio de la Banca Móvil información referente a la identidad del cliente, datos estadísticos o cualquier otro que permita a Banco Azteca ofrecer los Servicios Financieros conforme a los términos y condiciones establecidos en el Contrato de la Banca Digital.

Cualquier información del Usuario que sea recabada, Banco Azteca observará aplicar medidas de protección adecuadas que tutelen los derechos humanos de integridad personal, honra y dignidad del Usuario. Por tanto, Banco Azteca exclusivamente podrá realizar el tratamiento señalado en los presentes términos y condiciones, así como para fines publicitarios para la oferta de otros productos de Banco Azteca.

Con el fin de proporcionarle al Usuario una mejor experiencia personalizada desde la App y para ofrecerle productos acorde a sus preferencias; desde la Aplicación Móvil se podrá obtener información del Dispositivo Móvil del Usuario referente a nombres de sus contactos, geolocalización, números frecuentes, servicio de mensajería SMS, cámara, medios de autenticación registrados en el dispositivo móvil como reconocimiento facial o huella dactilar para verificar al Usuario en la App. Toda información que se recabe desde el Dispositivo Móvil del Usuario deberá realizarse conforme a los permisos aplicables a cada sistema operativo que el Usuario hubiere autorizado desde su Teléfono Inteligente.

El Usuario manifiesta que ha leído, entendido y aceptado los términos expuestos en la Política de Privacidad, lo que constituye el consentimiento, libre, específico, inequívoco e informado, inclusive con respecto a los cambios establecidos en las actualizaciones realizadas a la misma, respecto al tratamiento de la Información Confidencial del Usuario.

#### **4. PROPIEDAD INTELECTUAL**

El Usuario no adquiere algún derecho de propiedad intelectual sobre esta Aplicación Móvil, acepta que el uso de la App no será considerado como una autorización o licencia para explotar de manera independiente los servicios y sus contenidos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones de Uso de la App y los Servicios Financieros de la Banca Móvil. Por lo que, el contenido, diseño de esta Aplicación Móvil, su programa de cómputo o cualquier otro derivado, estos son exclusivamente derechos reservados de su titular. Por tanto, queda prohibida, total o parcialmente, la traducción, adaptación, arreglo o cualquier otra modificación a cualquier programa resultante del original.

De acuerdo con el párrafo anterior, todas las herramientas y su contenido, incluidos guiones, personajes, gráficos u otros análogos, se encuentran protegidos por las leyes guatemaltecas, mexicanas y tratados internacionales. Por lo que, queda prohibida la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución o comercialización, total o parcial, por cualquier medio y forma, sin la previa autorización por escrito de su titular. Incluso la reproducción sin fines de lucro de esta Aplicación Móvil requerirá ser del conocimiento de su titular.

Banco Azteca prohíbe al Usuario utilizar dispositivos, software o cualquier otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y/o servicios de la Aplicación Móvil o en las bases de datos y/o información que se contenga en la misma. Asimismo, queda prohibida cualquier técnica de desembalaje, decompilación o aplicación de alguna técnica de ingeniería inversa o decodificación de la Aplicación Móvil. Todas las marcas contenidas en esta Aplicación Móvil son propiedad de Banco Azteca o de sus Partes Relacionadas, por lo que, todo uso no autorizado de las mismas por escrito, será sancionado de conformidad con las leyes aplicables.

El Usuario acuerda que las disposiciones que se establecen en el párrafo anterior respecto de la titularidad de los derechos de Banco Azteca, son de igual forma, aplicables a los derechos de terceros respecto de los Servicios y sus contenidos de las páginas, dominios o información presentada o vinculada a la Aplicación Móvil. Banco Azteca es licenciatario de los signos distintivos y en general, propiedad intelectual de terceros que aparecen en la publicidad dentro de la Aplicación Móvil.

Independientemente de lo anterior; en caso de incumplimiento por parte del usuario a cualquiera de sus obligaciones aquí establecidas, Banco Azteca se reserva el derecho para proceder con cualquier acción de carácter civil, penal o administrativa que conforme a derechos proceda.

## **5. BLOQUEO, ACTUALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLAVES DE ACCESO Y DE SEGURIDAD**

### **Bloqueo**

Por protección a los intereses del Usuario y de su Identidad Digital, Banco Azteca podrá bloquear las Claves de Acceso y de Seguridad para utilizar el servicio de la Banca Móvil en los siguientes casos:

- I. Cuando el Usuario se abstenga de realizar operaciones o acceder a la App por un período de 11 (once) meses consecutivos.
- II. Cuando el Usuario realice tres (3) intentos fallidos para ingresar a la App o al autorizar una Instrucción ingresando incorrectamente la Clave de Seguridad, el Sistema de Banco Azteca bloqueará al Usuario hasta que se termine el día en que hubieren sido bloqueadas dichas claves.

Transcurrido dicho plazo, el sistema de Banco Azteca liberará al Usuario para que el mismo esté en posibilidad de ingresar a dicho servicio o en su caso, podrá omitir el presente plazo siempre y cuando responda a la brevedad los cuestionarios que Banco Azteca establezca para tal efecto en la Aplicación Móvil.

Asimismo, el Usuario a petición personal deberá notificar inmediatamente a Banco Azteca para solicitar el bloqueo de sus Claves de Acceso en caso de alguna eventualidad relacionada con el Robo y el Extravío de su Teléfono Inteligente. Por lo que, el Usuario manifiesta que conoce debidamente su responsabilidad de mantener en confidencialidad cualquier Clave de Acceso y Seguridad, por tanto cualquier riesgo sobre el mal uso y custodia de dicha información será responsabilidad del Usuario.

### **Actualización**

El Usuario deberá llevar a cabo los procedimientos de actualización de Claves de Acceso y de Seguridad que Banco Azteca ponga a disposición en la App o por cualquier otro medio en los siguientes casos:

- I. Cuando el Usuario intente ingresar a la App desde otro dispositivo móvil que no sea él que utilizó para activar el servicio de la Banca Móvil;
- II. Por cambio de número de teléfono celular, o
- III. A petición del Usuario.

Para lo anterior el Usuario podrá realizar directamente la actualización de las Claves de Acceso y de Seguridad desde la App proporcionando la información respectiva.

Asimismo, cuando la actualización sea a petición del Usuario, el mismo deberá acceder a la App y dirigirse a la sección de "Ajustes" para llevar a cabo dicho cambio.

### **Recuperación**

Para los casos de bloqueo por inactividad o por olvido de Claves de Acceso y de Seguridad, el Usuario deberá solicitar directamente en la agencia la recuperación de las mismas, proporcionando los factores de autenticación que Banco Azteca considere que correspondan para tal efecto.

Cuando el Usuario cuente con las Claves de Acceso, pero no recuerde su Clave de Seguridad, podrá solicitar su recuperación desde la App, siempre y cuando el Usuario responda correctamente los cuestionarios de seguridad que Banco Azteca establezca para tal efecto.

## **6. USOS PERMITIDOS**

El aprovechamiento de los productos o servicios y los contenidos de la Aplicación Móvil es exclusiva responsabilidad del Usuario, quien en todo caso deberá servirse de ellos acorde a las funcionalidades permitidas en la misma y autorizados en los Términos y Condiciones o Contrato de Adhesión respectivo, por lo que el Usuario se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de la República de Guatemala y la legislación vigente aplicable en el país en que el Usuario se encuentre al usarlos, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros.

La Aplicación Móvil es para el uso individual del Usuario, por lo que no podrá comercializar de manera alguna los servicios y sus contenidos.

## **7. RESTRICCIONES DE USO**

Al acceder a la Aplicación Móvil se autoriza a realizar las operaciones y servicios financieros que Banco Azteca habilite para tal efecto en términos del Contrato de Adhesión respectivo y de los presentes Términos y Condiciones, así como a obtener información de las operaciones y servicios financieros ofertados por Banco Azteca, como una fuente de información para su contratación.

Cualquier otro uso de los materiales incluidos en la Aplicación Móvil, se encuentra estrictamente prohibido, sin el previo consentimiento por escrito de Banco Azteca. El Usuario no tiene el derecho de colocar hiperligas dentro de la Aplicación Móvil, ni el derecho de colocar o utilizar los servicios y sus contenidos de la misma, en sitios o páginas propias o de terceros sin autorización previa y por escrito de Banco Azteca. Asimismo, el Usuario no tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro Usuario el uso de la Aplicación Móvil.

## **8. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

Ni Banco Azteca, sociedad afiliadas o subsidiarias, ni sus proveedores o socios comerciales serán responsables de cualquier daño o perjuicio que sufra el Usuario a consecuencia de inexactitudes, consultas realizadas, asesorías, errores tipográficos y cambios o mejoras que se realicen periódicamente a los servicios y sus contenidos. Las recomendaciones y consejos obtenidos a través de la Aplicación Móvil son de naturaleza general, por lo que no deben tomarse en cuenta en la adopción de decisiones personales ni profesionales. Para ello se debe consultar a un profesional apropiado que pueda asesorar al Usuario de acuerdo con sus necesidades específicas. El Usuario en este acto reconoce que todas las operaciones que realice serán bajo la base de servicios no asesorados, por lo que el Usuario manifiesta que, en su caso, celebrará las operaciones como resultado de su propia evaluación (de carácter económico, financiero o de cualquier otra naturaleza) y no provienen de una recomendación de Banco Azteca, realizada a través de sus asesores, funcionarios, directivos o empleados, ni ha sido inducido por Banco Azteca, en forma alguna, para realizar operaciones o celebrar el Contrato de Adhesión de la operación y/o servicio financiero que corresponda. En caso de que el Usuario tenga inconvenientes con el uso de la Aplicación Móvil, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus o falla de sistema o línea, Banco Azteca no es

responsable, por: a. El funcionamiento del Teléfono Inteligente del Usuario, ni de su mantenimiento. b. Los desperfectos ocasionados al Teléfono Inteligente por fallas en la energía eléctrica. c. El uso del sistema operativo del Teléfono Inteligente por parte del Usuario o de terceros. d. Si el Teléfono Inteligente es utilizado para el desarrollo de otras funciones y no se puede tener acceso a la Aplicación Móvil. e. Si por causas ajenas a Banco Azteca, la Cuenta no tenga los fondos suficientes para completar alguna transacción. f. Si el Usuario no ha seguido debidamente las instrucciones de Banco Azteca para realizar alguna transferencia por medio de la Aplicación Móvil. g. Si las disposiciones de la Cuenta han sido prohibidos por un mandato judicial. h. Cualquier otra situación de la que Banco Azteca no sea directamente responsable. Cualquier material extraído o de cualquier otra forma obtenida a través de la Aplicación Móvil será hecho a la discreción y riesgo del Usuario, y será el único responsable por cualquier daño ocasionado al Teléfono Inteligente o por cualquier producto de información, que resulte de la extracción de cualquier material. Banco Azteca no asume responsabilidad alguna que derive del intercambio de información electrónica entre Usuarios de la red Internet y no adquiere ninguna responsabilidad por causa de problemas técnicos que se pudieran producir en equipos informáticos que se utilicen durante la conexión a la red Internet, ya sea a través de la Aplicación Móvil o de otras páginas web.

## **9. ATENCIÓN AL CLIENTE**

En caso de que el Usuario tenga algún problema para ingresar o requiera mayor información sobre el uso de la App podrá recibir la adecuada asistencia llamando a los números telefónicos de atención señalados en la sección de “Contáctanos” en la Aplicación Móvil de Banco Azteca, disponible los trescientos sesenta y cinco (365) días del año o recibir atención personal en la agencia más cercana a su domicilio.

## **10. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN**

El presente contrato se registrará por y será interpretado de conformidad con las Leyes de la República de Guatemala, para todo lo efectos legales, las partes expresamente están de acuerdo en someterse a los tribunales de la ciudad de Guatemala renunciando en consecuencia al fuero de cualquier otro domicilio que pudiera corresponderles.

**(Última actualización 10 de febrero de 2021)**