



## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE BANCA POR INTERNET

Los siguientes términos y condiciones rigen la prestación del servicio de Banca por Internet que prestará Banco Atlántida Nicaragua, S.A. (en adelante el Banco) a favor de El Cliente (entendiéndose por tal cualquier persona natural o jurídica). La utilización de este servicio atribuye la condición de usuario al Cliente que sea titular e implica aceptación plena y sin reservas de parte del Cliente, de todas y cada una de las condiciones generales. La utilización de estos servicios se encuentra sometida igualmente a todos los Avisos, Reglamentos e Instrucciones puestos en conocimiento al Cliente por parte del Banco:

1. **AUTORIZACIÓN EXPRESA.** El cliente, por el presente contrato autoriza al Banco para que sus cuentas y operaciones con el Banco sean incorporadas a una cuenta internet. En caso de que el Cliente contrate otras cuentas y operaciones con el Banco éstas podrán ser incorporadas a su cuenta internet mediante autorización expresa al momento de contratar dichos servicios. El Cliente reconoce la facultad del Banco para retirar del sistema informático todas o algunas de sus cuentas y operaciones. En este último caso, el Banco notificará previamente al Cliente por los canales de comunicación establecidos en el contrato, así como el fundamento legal o administrativo en el que se basó la decisión.

Los servicios de Banca por Internet que el Banco brindará al Cliente a través de su plataforma denominada "Atlántida online" a través de su página Web [www.bancoatlantida.com.ni](http://www.bancoatlantida.com.ni) o a través de la aplicación móvil "Atlántida Móvil" son los siguientes:

- Pago de préstamos;
- Pago de planillas/proveedores;
- Transferencias entre cuentas propias (mismo Banco);
- Transferencias ACH;
- Solicitud de chequeras;
- Consulta de movimientos;
- Consulta de Estado de Cuenta;
- Consulta de préstamos;
- Orden de no pago de cheque;
- Consulta de cuentas;
- Consulta de datos del CLIENTE (ligado al usuario).

EL BANCO podrá incorporar otros o nuevos servicios electrónicos o funcionalidades adicionales a los mencionados, los cuales serán notificados previamente al Cliente para su aceptación de forma visible y a través de los medios de comunicación personal indicados por el Cliente, sin perjuicio de la publicación que haga el Banco en el sitio web [www.bancoatlantida.com.ni](http://www.bancoatlantida.com.ni); sucursales del Banco o en cualquier otro medio de su elección.

2. **NATURALEZA DEL SERVICIO.** El Cliente podrá recibir información, hacer operaciones (consultas y transacciones) y enviar solicitudes al Banco, quien se reserva el derecho de modificar, ampliar o restringir el servicio de Banca por Internet, pudiendo modificar o suprimir cualquiera de las funciones del mencionado sistema notificando previamente al cliente de conformidad a lo establecido en la Ley 842 Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías y sus

reformas. La notificación será realizada de forma visible y a través de los medios de comunicación personal que el cliente haya designado en el contrato; sin perjuicio de que el Banco publique informe estas modificaciones en el sitio web [www.bancoatlantida.com.ni](http://www.bancoatlantida.com.ni); sucursales del Banco o en cualquier otro medio de su elección. El contenido y sus opciones dentro de las funciones del sistema serán determinados por el Banco. El Banco no garantiza que cualesquiera de los servicios, productos, materiales u otro contenido disponible en Banca por Internet, cumplirá con los fines o necesidades particulares del Cliente.

3. HORARIO. El Banco prestará los servicios electrónicos las veinticuatro horas del día de lunes a domingo, pudiendo el Banco interrumpir o suspender los servicios electrónicos, ya sea para efectuar operaciones de mantenimiento, cierres contables o por cualquier otra circunstancia que fuese necesaria a juicio del Banco. Estas interrupciones o suspensiones serán notificadas por el medio de comunicación personal que el cliente haya designado en el contrato sin perjuicio de efectuar los avisos sobre estas circunstancias en el sitio web [www.bancoatlantida.com.ni](http://www.bancoatlantida.com.ni); sucursales del Banco o en cualquier otro medio de su elección.

4. FIRMA DE CONTRATO. Para la prestación de los servicios que se ofrecen en Banca por Internet es necesario que el Cliente suscriba de previo un Contrato de Servicios de Banca por Internet y cumplir con los requisitos aplicables.

5. ACCESO. Para tener acceso a la Banca por Internet, el CLIENTE deberá crear una cuenta para ingreso ya sea desde el sitio web: [www.bancoatlantida.com.ni](http://www.bancoatlantida.com.ni) o mediante la aplicación móvil “Atlántida Móvil (NI)” siguiendo el procedimiento que se indicará. El BANCO le enviará al correo electrónico proporcionado por el CLIENTE su contraseña inicial que luego deberá personalizar y posteriormente mantenerla actualizada y personalizada. Los equipos, sistemas navegadores por Internet y cualquier otro implemento requerido para acceder a la Banca por Internet, serán adquiridos por el CLIENTE a su costo y riesgo y deberán cumplir con todas las características técnicas para permitir el acceso a Internet. EL BANCO entregará activos todos los servicios disponibles en la banca en línea y el CLIENTE tendrá a disposición el mecanismo para habilitar y deshabilitar los siguientes servicios utilizados en banca en línea: transferencias ACH, transferencias a terceros, transferencias masivas, solicitud de chequera y cheque cancelado lo cual estará disponible en Atlántida online (NI). Se podrán incorporar nuevos servicios que contarán con el mecanismo de habilitación e inhabilitación en Atlantida online. La incorporación de nuevos servicios será notificada de previo al CLIENTE en forma visible y a través de los medios de comunicación personal que el CLIENTE designe en este contrato. El CLIENTE al utilizar cualquiera de los servicios electrónicos adicionales, se somete a las condiciones del presente contrato sin necesidad de suscribir uno nuevo para expresar su consentimiento. El Banco no será responsable en ningún caso por el buen funcionamiento, capacidad, compatibilidad de equipos y programas adquiridos o usados por el CLIENTE para acceder a la Banca por Internet.

6. SEGUNDO FACTOR DE AUTENTICACIÓN: El Banco requerirá métodos adicionales de verificación de identidad para realizar las transacciones en línea habilitadas por EL CLIENTE.

7. AUTENTICACIÓN. El CLIENTE accederá al uso de Banca por Internet introduciendo el nombre del usuario y la clave de acceso según lo solicite el propio sistema. EL CLIENTE acepta que el nombre de Usuario y la clave de acceso que le sean asignados por el Banco determinan en forma irrefutable su identidad y por consiguiente, faculta al Banco para que impute los efectos de cualquier operación que sea efectuada con tales accesos. Los mensajes de datos recibidos y archivados en medios electrónicos, identificados con la combinación de la clave o usuario del CLIENTE, serán atribuibles al mismo y servirán para evidenciar su origen y serán reputadas como copias originales. Es entendido

que, para el acceso a ciertas operaciones, el sistema podrá requerir la introducción de claves de acceso complementarias, pudiendo EL BANCO requerir el cumplimiento de determinados requisitos y condiciones por parte del CLIENTE. Las claves de acceso son de uso personal, confidencial e intransferible, siendo responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE mantener la confidencialidad de su información de ingreso, números de cuenta, y mantener la seguridad de sus dispositivos electrónicos. EL BANCO no tendrá conocimiento alguno de las claves de acceso y su finalidad es garantizar el acceso exclusivo del CLIENTE y las personas que este autorice.

**8. USO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.** Un mensaje de datos correctamente identificado con la combinación de Dispositivos de Seguridad del Cliente, será considerado por el Banco como una comunicación “escrita” o “por escrito” y como una manifestación expresa de voluntad del emisor, la impresión de estos mensajes se reputará como una versión “original”.

Cuando el Cliente sea una persona natural, si así lo requiriese, podrá autorizar a otras personas para que accedan a la Banca por Internet, asignando a cada una de ellas, una clave particular de acceso y las claves de acceso o Dispositivos de Seguridad complementarios que sean necesarios para ciertas funciones y transacciones según sea el caso, definiendo el nivel de acceso de cada una de las personas. Las autorizaciones a otras personas son responsabilidad exclusiva del Cliente, el Banco no tendrá conocimiento de las claves. El Banco podrá a su propio criterio, limitar, restringir o suprimir la posibilidad de hacer estas autorizaciones de manera general o específica para un cliente en particular.

Cuando el Cliente fuere una Persona Jurídica, deberá autorizar por medio de carta o solicitud a los empleados autorizados a utilizar el Servicio de Banca por Internet, indicando el alcance o nivel de acceso (autorizador, verificador y/o operador) así como los límites y rangos en las transacciones que podrán realizar; asimismo cada una de las personas autorizadas llenará el documento de suscripción al servicio de Banca por Internet, por cuenta y orden del Cliente Persona Jurídica. Asimismo, el Cliente podrá en cualquier momento solicitar al Banco la incorporación o eliminación del autorizado, y de alguna de las cuentas a que estos acceden y pertenecen al Cliente Persona Jurídica, así como del perfil y cualquier otra condición asignada, mediante notificación hecha por escrito, con por lo menos, cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, en cuyo caso el Banco exigirá la documentación a que hubiere lugar.

En todo caso, las personas autorizadas por el Cliente para hacer uso del servicio Banca por Internet, no necesitan que sus nombres aparezcan registrados como firma autorizada en el “Registro de Firmas” para movilizar cuentas, por lo que el Banco queda exento de cualquier responsabilidad originada por este concepto.

**9. OTRAS OBLIGACIONES DE EL CLIENTE.** 1. El CLIENTE se obliga a cumplir estrictamente el uso de Banca por Internet con todas sus instrucciones, asumiendo la Responsabilidad de cualquier circunstancia que se derive del uso incorrecto o inapropiado de dicho sistema. De igual forma, será responsable por todas las transacciones originadas o transmitidas por él o por terceras personas a las que el CLIENTE haya habilitado, responsabilidad que se extiende a las transacciones vía ACH (Automated Clearing House) para realizar transferencias a otros Bancos, debiendo asumir todos los costos, gastos o pérdidas efectuadas por error, negligencia o dolo, en los casos que aplique. EL BANCO se hará responsable por errores u omisiones efectuadas por EL CLIENTE en dichas operaciones. 2. En caso de que el CLIENTE sospeche o tenga conocimiento del uso no autorizado de su Usuario y Clave de Acceso, deberá informar al Banco de forma inmediata por escrito o por los medios que éste ponga a su disposición, para que éste proceda a la suspensión del acceso a la Banca por Internet. Lo anterior no exime al CLIENTE de responsabilidad por las operaciones que hayan sido efectuadas por terceros no autorizados. 3. El CLIENTE tiene la responsabilidad de reportar dentro de

las siguientes 24 horas a la realización de transacciones cualquier irregularidad o inconformidad que tuviere con la operación efectuada por el Banco. 4. El CLIENTE no podrá cancelar o enmendar ningún registro después de haber sido recibida la instrucción por el Banco.

10. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD. El Banco, sus accionistas, directores, funcionarios y colaboradores quedarán liberados de cualquier responsabilidad una vez aprobada la transacción por parte del Cliente. De igual forma, están exentos de responsabilidad por el no procesamiento de cualquier operación, consulta hecha, instrucciones, solicitudes y comunicaciones de cualquier tipo enviadas por el sistema de Banca por Internet, si no se ejecutan o envían según las instrucciones contenidas en cada opción. El Banco hará su mejor esfuerzo a fin de que el contenido que se proporciona en la página de Banca por Internet sea de óptima calidad, pero el contenido al que se puede tener acceso a través de Internet, no es ni puede ser monitoreado, evaluado ni controlado por el Banco. Ni el Banco ni sus empleados son responsables por cualquier error, retraso, daño, pérdida, gasto o costo que se deriven de instrucciones dadas por el Cliente por medio de banca en línea u otros canales digitales que el Banco ponga a disposición de El cliente. En caso de interrupciones no previstas de Banca por Internet, o dificultades en su funcionamiento, retardo en el procesamiento de cualquiera de las operaciones, solicitudes, instrucciones realizadas, que puedan ser causadas por fallas técnicas en el servicio de la energía eléctrica, servicio telefónico o de cualquier naturaleza, congestión en Internet, demora en el proceso de operaciones en otros sistemas relacionados o por cualquier causa ajena al Banco, incluyendo las ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, el Banco se encargará de que los servicios de Banca por Internet sean restablecidos a la brevedad posible. Si durante estas interrupciones se causó alguna molestia al Cliente, el Cliente tendrá derecho a gestionar su reclamo el cual será gestionado de acuerdo con la cláusula décima catorce de este documento.

11. PROCESAMIENTO DE INSTRUCCIONES. Todas las operaciones efectuadas, instrucciones y solicitudes enviadas a través de Banca por Internet, serán procesadas y ejecutadas según la naturaleza de cada una de ellas, en los tiempos que establece el Banco y se informará de su aceptación a través del propio sistema. Asimismo, todas las transacciones que se presenten en el Estado de Cuenta en Banca por Internet, están actualizadas al momento en que ocurre la consulta. Las operaciones del día en curso se presentan con carácter informativo, están sujetas a confirmación por el Banco, quedarán en firme hasta el cierre bancario contable del día; el resto de las operaciones desplegadas ya fueron contabilizadas y forman parte del estado de cuenta del período. Sin perjuicio de las disposiciones legales aplicables, el CLIENTE tendrá un periodo de treinta (30) días posteriores a la recepción del estado de cuenta para impugnar estos estados de cuenta, independientemente de que el mismo se le haya entregado por escrito o el CLIENTE lo haya impreso por su cuenta a través de internet. Pasado este plazo, se presume que el CLIENTE está de acuerdo con el mismo.

12. SISTEMA DE SEGURIDAD. El Banco, para suministrar la mayor seguridad posible al CLIENTE, hará la transmisión de datos en Banca por Internet debidamente codificada usando tecnología de encriptación. El Banco no será responsable por daños ocasionados al CLIENTE en sus equipos o programas por posible contaminación de virus informáticos. Las pérdidas por fraude que no son atribuibles al CLIENTE, serán responsabilidad del Banco; quedando establecido y aceptado por las partes que el único acontecimiento que será tomado como no atribuible al CLIENTE es el fraude que resulte por violación y/o ataques cibernéticos a los sistemas del Banco.

13. COMISIONES DEL BANCO POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA. El Banco brindará la prestación de los servicios de acceso y uso del portal de manera gratuita. Sin embargo, en caso de que el Banco decida aplicar comisiones por servicios bancarios de conformidad con lo establecido en el Tarifario de Productos y Servicios Bancarios, esta decisión será notificada previamente al Cliente a través de los medios de comunicación personal establecidos en este contrato;

así como a través de la página Web [www.bancoatlantida.com.ni](http://www.bancoatlantida.com.ni) o por cualquier otro medio que estime conveniente.

14. RECLAMOS. Los reclamos del Cliente se presentarán en un período no mayor de treinta (30) días calendario. El reclamo debe efectuarse utilizando los formularios preestablecidos por el Banco. El reclamo se podrá presentar ante el Asesor Comercial. EL BANCO se obliga a resolver esos reclamos en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios a partir de la recepción de ellos, pudiendo ampliar el plazo por quince (15) días calendario adicionales; cuando se trate de reclamos cuya solución o investigación dependan de instituciones financieras que se encuentren en el extranjero, tiempo en el cual deberá comunicar al Cliente, por escrito, las causas de la extensión del plazo. El Banco deberá brindar respuesta al Cliente, de una manera oportuna, íntegra y comprensible. En caso de que dicha respuesta no sea satisfactoria, el Cliente dispondrá de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la respuesta, o del plazo en que debió haber recibido respuesta, para presentar de manera escrita su queja ante la Superintendencia de Bancos. El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considerará inadmisibles.

15. VIGENCIA. La prestación de servicios en línea no está sujeta a un periodo determinado.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE: Los términos y condiciones acá estipulados, así como los contratos y servicios ofrecidos por El Banco se rigen por las disposiciones, normativas, procedimientos y leyes de la República de Nicaragua.