

CONTRATO PARA USO DEL SERVICIO INFOVOZ

El presente Contrato para el Uso del Servicio de Infovoz, en adelante EL CONTRATO, regula la relación entre BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, en adelante EL BANCO y el Cliente del Servicio de Infovoz, en adelante EL CLIENTE, que surja por el uso del Servicio que ofrece EL BANCO y cuyos términos y condiciones aquí se establecen, y es aplicable a EL CLIENTE, sus sucesores bajo cualquier título y cesionarios aprobados por EL BANCO.

Mediante la firma y recibo de un original de EL CONTRATO y la firma de la SOLICITUD DE APERTURA del Servicio Bancario, en adelante la SOLICITUD DE APERTURA. EL CLIENTE acepta todas y cada una de las Condiciones Generales de Negocios así como de las Condiciones Particulares del Servicio Bancario establecidas en este Contrato.

En la SOLICITUD DE APERTURA adjunta a EL CONTRATO y que forma parte integral de éste, se establecen las generales de EL CLIENTE y se detalla el servicio bancario que éste último contrata. Queda entendido y así lo acepta EL CLIENTE, que se regirá por las Condiciones Generales de Negocios establecidas en EL CONTRATO. Asimismo, queda entendido y así lo acepta EL CLIENTE, que se sujetará a las Condiciones Particulares establecidas en EL CONTRATO que regula el Servicio de Infovoz que se detallan en la SOLICITUD DE APERTURA.

I. CONDICIONES GENERALES:

1. **Ámbito de Aplicación.** EL CONTRATO es aplicable al servicio que contrata EL CLIENTE y que se detalla en LA SOLICITUD que se adjunta a EL CONTRATO y del cual forma parte integral.
2. **Uso de la expresión EL CLIENTE.** El término CLIENTE se utiliza en EL CONTRATO sin distinción de número (plural o singular). Queda entendido que en caso que el servicio haya sido contratado conjuntamente por dos o más personas, la expresión EL CLIENTE incluirá a todos los titulares del servicio contratado.
3. **Solidaridad.** Salvo pacto expreso en contrario, cuando dos o más personas contraten con EL BANCO se entenderá que actúan en forma solidaria ante éste. En consecuencia, todos responderán solidariamente de las obligaciones que asuman con EL BANCO y cualquiera de los contratantes podrá actuar, individualmente frente a EL BANCO para dar instrucciones y órdenes, recibir pagos y notificaciones, hacer confirmaciones, dar o recibir avisos, aceptar estados de cuenta y demás actividades similares, siendo tales actos obligatorios para los demás.
4. **Poderes.** Los poderes de cualquier clase que hayan sido puestos en conocimiento de EL BANCO así como el registro de las firmas autorizadas para el manejo de la cuenta se consideran en vigor y válidos hasta que EL BANCO reciba aviso por escrito de la revocación o caducidad de tales poderes o autorizaciones. La modificación o revocatoria de un Poder así como cualquier cambio en las relaciones existentes entre los titulares de una cuenta respecto de la capacidad o facultad de disposición del titular o titulares o de sus representantes o de las personas autorizadas para firmar en la misma solo obligarán a EL BANCO a partir de la fecha en que se le notifique por escrito tales hechos y éste, a su vez, se dé por notificado de dicha modificación o revocatoria de poder o de dichos cambios.
5. **Órdenes e Instrucciones de EL CLIENTE.** EL CLIENTE conviene en que EL BANCO no será responsable de los perjuicios por demoras o dificultades en el funcionamiento de los medios de comunicación ni asume responsabilidad alguna por los perjuicios que resulten de errores, faltas o malos entendidos en la recepción o transmisión a través de estos de las órdenes o instrucciones impartidas por EL CLIENTE.
6. **Presunción sobre el recibo de las comunicaciones dadas por EL BANCO.** Las comunicaciones escritas de EL BANCO se darán por recibidas por el destinatario, si se han enviado por correo o entregado en la dirección registrada en los archivos de EL BANCO.
7. **Avisos de Falta de Confirmaciones.** En relación con la ejecución de órdenes o instrucciones dadas por EL CLIENTE a EL BANCO, EL CLIENTE deberá notificar a EL BANCO el no recibo de la confirmación o aviso por parte de EL BANCO de haber dado cumplimiento a la misma, tan pronto haya transcurrido el plazo dentro del cual dicho aviso o confirmación normalmente habría sido dado y recibido; en caso contrario, EL BANCO queda eximido de toda responsabilidad por los daños y perjuicios que resulten de su incumplimiento.
8. **Cierre de Cuenta.** EL BANCO podrá en cualquier momento y sin necesidad de que medie causa justificada, cerrar cualquier cuenta de depósito o de crédito de EL CLIENTE aunque la misma esté sujeta a término, dar por terminado cualquier servicio así como declarar de plazo vencido cualquier obligación de EL CLIENTE con EL BANCO. En tales casos, EL CLIENTE deberá cancelar a EL BANCO a requerimiento, cualquier saldo en su cuenta y, por su parte, EL BANCO cancelará a EL CLIENTE, mediante cheque, cualquier saldo a favor de éste. En caso de cierre de cuentas de depósito, los fondos permanecerán a disposición del cliente sin generar intereses.
9. **Renuncias.** En todos aquellos casos en que EL CLIENTE sea responsable ante EL BANCO como firmante, otorgante, deudor, codeudor, girador, aceptante, beneficiario, endosante, fiador, garante o avalista, EL CLIENTE renuncia al domicilio y a todas las notificaciones, avisos, requerimientos, beneficios (de orden, excusión, división y cualesquiera otros), diligencias, presentaciones y protestos que EL BANCO tenga o tuviere que hacer por usos, costumbres o por disposición legal.
10. **Reclamaciones de EL CLIENTE.** EL CLIENTE se obliga a revisar minuciosa y prontamente todos los estados de cuenta que le envíe EL BANCO así como a poner en conocimiento de éste, inmediatamente, cualquier anomalía que surja o deba surgir de dicha revisión. Si EL CLIENTE no cumple con el deber de poner a EL BANCO en conocimiento de tales anomalías se entenderá que EL CLIENTE con su silencio y sus propios actos ha creado ante EL BANCO la apariencia de que tales anomalías no existen y, en consecuencia, estará impedido para presentar reclamaciones contra EL BANCO si dichas anomalías se repiten después del envío del estado de cuenta en que las mismas aparecieron por primera vez.

Toda objeción o reclamación de EL CLIENTE por razón de cualquier aviso, notificación así como toda objeción o reclamación por razón de la ejecución o falta de ejecución por parte de EL BANCO de una instrucción cualquiera de EL CLIENTE, deberá ser presentada por éste dentro de los diez (10) días calendarios siguiente a la fecha de recibo del aviso o notificación o de la fecha de orden, de lo contrario se estimará que EL CLIENTE ha dado su conformidad.
11. **Débito.** EL BANCO queda irrevocablemente autorizado a su opción y en cualquier tiempo, a deducir de cualquier cuenta o depósito aún cuando no esté vencida, sea cual fuere su denominación (corriente, de ahorros, a plazo, en garantía, de valores, etc.) y ya sea que tales depósitos sean individuales o conjuntos y aplicar la cantidad deducida al pago o reducción de las sumas que EL CLIENTE adeude o llegue a adeudar a EL BANCO en concepto de capital, intereses, comisiones, gastos o por cualquier razón ya sea como deudor principal o como fiador, aún antes del vencimiento de la o las obligaciones de que se trate, con o sin aviso a EL CLIENTE y hasta por el monto total de las sumas adeudadas según los libros de EL BANCO.
12. **Cambio de Dirección.** EL CLIENTE se obliga a informar por escrito a EL BANCO de cualquier cambio en su dirección. A falta de dicho aviso, cualquier correspondencia que EL BANCO dirija a EL CLIENTE a la dirección registrada en los libros de EL BANCO se considerará como correcta y en vigor.
13. **Cambios a EL CONTRATO.** EL BANCO se reserva el derecho de modificar, adicionar o reemplazar EL CONTRATO, de tiempo en tiempo. Para tal efecto, notificará a EL CLIENTE mediante cualquiera de los mecanismos indicados en el numeral 15 de estas Condiciones Generales. Efectuada la notificación, ésta será de obligatorio cumplimiento para ambas partes salvo que EL CLIENTE manifieste por escrito y dentro del término de treinta (30) días calendarios contados desde que el aviso se entienda dado, su no aceptación en cuyo caso y salvo acuerdo en contrario, EL BANCO podrá dar por terminado EL CONTRATO.

- 14. Avisos y Notificaciones.** Cualquier aviso o notificación que EL BANCO deba o desee dar a EL CLIENTE conforme a EL CONTRATO, se hará por escrito y, a elección de EL BANCO: (a) mediante carta entregada personalmente o enviada por correo a EL CLIENTE a la dirección de éste registrada en EL BANCO, en cuyo caso el recibo que expida la oficina de correos constituirá prueba suficiente del hecho de haber sido enviado el aviso o notificación y de su fecha; (b) mediante anuncio publicado por dos (2) días consecutivos en un diario de circulación nacional, o (c) mediante anuncio colocado en un lugar visible de la Casa Matriz y demás sucursales de EL BANCO por un período de treinta (30) días calendarios.

El aviso o notificación se entenderá dado, para el caso de que se efectúe mediante carta enviada por correo (el estado de cuenta mensual para los efectos de esta cláusula equivaldrá a una carta), una vez transcurrido un plazo de tres (3) días calendarios contados a partir de la fecha del depósito de la carta en la oficina de correos; para el caso de que se efectúe mediante publicación de anuncio en un diario, desde la fecha de la segunda publicación, y para el caso de que se efectúe mediante la colocación de un anuncio en lugar visible de la Casa Matriz y demás sucursales de EL BANCO, una vez transcurridos los treinta (30) días calendarios en que el anuncio haya permanecido en efecto colocado.

Queda convenido que EL BANCO podrá dar avisos o notificaciones en forma individual, es decir, específicamente con respecto a EL CLIENTE, o en forma general, o sea, refiriéndose a varios o todos los clientes de EL BANCO.

- 15. Traspaso o Afectación a favor de Terceros.** EL CLIENTE se obliga a no ceder, traspasar, pignorar o en cualquier otra forma enajenar o gravar los fondos, valores y/o derechos de los cuales es titular con respecto a las cuentas, depósitos o cualquier servicio contratado sin el previo consentimiento escrito de EL BANCO. En consecuencia, en ausencia de tal consentimiento, EL BANCO no estará obligado a reconocer como titular o titulares de los fondos, intereses, valores y/o derechos respecto a la cuenta, depósitos o cualquier servicio contratado, a personas distintas de EL CLIENTE.
- 16. Reglamentación y Horario de EL BANCO.** EL CLIENTE acepta sujetarse a todas las normas y reglamentaciones de EL BANCO referentes al procedimiento y horas hábiles para tener acceso a los servicios bancarios y a la identificación de EL CLIENTE o de sus representantes y, en general, a todos los modos y métodos para el cumplimiento de los servicios contratados, tal como pueda prescribirlo EL BANCO.
- 17. Exoneración de Responsabilidad.** En términos generales, EL BANCO sólo será responsable por los daños o perjuicios que pueda haber causado a EL CLIENTE cuando en la actuación o falta de ésta por parte de EL BANCO haya mediado dolo o culpa grave. **EL BANCO en ningún caso será responsable por los daños o perjuicios que sufra EL CLIENTE:**
- Si estos han resultado, ya sea directa o indirectamente, de trastorno o interrupción temporal en los servicios bancarios por razón de caso fortuito o fuerza mayor o por disposición de las autoridades panameñas o del exterior.**
 - Si la ejecución errónea de los órdenes o instrucciones de EL CLIENTE obedece a que tales órdenes o instrucciones han contenido datos incorrectos, incompletos errados, divergentes o que resulten equívocos;**
 - Si los dineros o valores depositados con EL BANCO se vean afectados por razón de impuestos, tributos o por la indisponibilidad de todo o parte de los bienes o valores depositados debidos a controles de cambio, secuestros, embargos, actos de autoridad o por cualquier causa fuera del control de EL BANCO.**
- 18. Renuncia de Domicilio y Trámites.** EL CLIENTE renuncia al fuero de su domicilio así como a los trámites del juicio ejecutivo.
- 19. Confidencialidad Bancaria.** EL BANCO solo suministrará datos sobre EL CLIENTE y/o sus operaciones con el consentimiento de EL CLIENTE. No obstante, EL BANCO no requerirá el consentimiento de EL CLIENTE para suministrar información cuando sea requerida por autoridad competente ni cuando el suministro de la información constituya un deber de conformidad con estipulaciones legales vigentes ni en los casos de que EL BANCO envíe información de EL CLIENTE a agencias calificadoras para análisis de riesgo o a agencias u oficinas procesadoras de datos para fines contables y operativos ni en aquellos casos que las leyes así lo establezcan.
- 20. Autorización.** EL CLIENTE autoriza a EL BANCO de manera irrevocable para que suministre, envíe y de cualquier modo facilite a las Agencias de Información de Datos, a cualquier Banco de Datos y a cualesquiera entidades bancarias, la información crediticia de EL CLIENTE que conste en EL BANCO por razón de los servicios bancarios contratados, así como para que solicite y obtenga información y documentos relacionados con el historial crediticio de EL CLIENTE, sea que se encuentre en entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras.
- 21. Incumplimiento.** El hecho de que EL BANCO no insista en el estricto cumplimiento de cualquier término de EL CONTRATO en una o más ocasiones no se considerará como una renuncia ni privará a EL BANCO del derecho de allí en adelante para insistir en el estricto cumplimiento de dicho término o cualquier otro término de EL CONTRATO.
- 22. Nulidad.** La ilegalidad, nulidad, invalidez o de cualquier modo de ineficacia de cualquier párrafo, cláusula o disposición contenida en EL CONTRATO no afectará ni invalidará el resto de las disposiciones de EL CONTRATO.
- 23. Ley Aplicable y Jurisdicción.** Las relaciones entre EL BANCO y EL CLIENTE se regirán por EL CONTRATO, por la Ley Panameña y los usos y costumbres de la plaza. A todos los efectos legales, EL CLIENTE se somete a la jurisdicción de los tribunales panameños sin perjuicio del derecho de EL BANCO de demandar ante cualquier tribunal dentro o fuera de la República de Panamá.
- 24. Valor probatorio de los libros de EL BANCO.** Para todos los efectos de este contrato y de cualquier demanda que se promueva por razón del mismo, se presumirá como saldo correcto y verdadero de la cuenta el que ésta arroje a tenor de los libros y registros de EL BANCO.
- 25. Prevalencia de las condiciones Particulares.** Sin perjuicio de lo establecido en la disposición anterior, en caso de discrepancia entre los términos de las Condiciones Generales y los términos de las Condiciones Particulares del servicio contratado, prevalecerán los términos de estas últimas.

II. CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE INFOVOZ.

- El Servicio.** Declara EL BANCO que cuenta con una Banca Telefónica de Audio-Respuesta, en adelante INFOVOZ, que permite que EL CLIENTE a través de una llamada telefónica, poder realizar lo siguiente:
 - Consultas de saldos de su cuenta corriente, de ahorro, préstamo, tarjeta de crédito. EL CLIENTE podrá consultar el saldo de sus cuentas hasta un máximo de nueve (9) cuentas de ahorro y cuenta corriente.
 - Consultas sobre requisitos básicos para la apertura de cuentas corrientes, cuenta de ahorro y cuenta de navidad.
 - Realizar pagos a su tarjeta de crédito mediante transferencia de cuentas propias.
 - Realizar transferencias entre cuentas propias
 - Solicitud de envío de estados de cuenta vía fax
 - Cualquier otro servicio que EL BANCO incorpore de tiempo en tiempo.
- Disponibilidad del servicio.** EL CLIENTE podrá utilizar el servicio INFOVOZ durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, sujeto al buen y normal funcionamiento de las redes de transmisión de los servicios de telecomunicación, y/o de los servicios de electricidad y/o de los procesos de corrida de los sistemas de EL BANCO y/o de los sistemas tecnológicos usados por EL BANCO para la

prestación del servicio. No obstante lo dispuesto anteriormente, **EL BANCO podrá, a su sola discreción y sin necesidad de aviso alguno suspender, temporal o definitivamente, cualesquiera de los servicios a que hace referencia el numeral uno (1) anterior.**

3. **Cuentas Conjuntas.** En el caso de cuentas con dos o más titulares, aperturadas bajo la modalidad "o", EL BANCO podrá permitir el acceso al servicio INFOVOZ. En tal caso, cada uno de los titulares de la cuenta deberá firmar LA SOLICITUD y el presente Contrato.
4. **Acceso a INFOVOZ.** Para que EL CLIENTE pueda tener acceso al servicio INFOVOZ, requiere de un número de identificación personal, en adelante Número de USUARIO y de un código secreto, en adelante EL CODIGO, que será emitido y asignado por EL BANCO una vez haya aprobado la prestación del servicio a EL CLIENTE. Tanto el Número de USUARIO como EL CODIGO solo serán conocidos por EL CLIENTE y los mismos deberán ser mantenidos por EL CLIENTE en estricta confidencialidad, quien se obliga a seguir las sugerencias e instrucciones de EL BANCO en cuanto al uso y manejo del Número de USUARIO y de EL CODIGO a fin de evitar el uso indebido de estos. Las partes convienen expresamente en que EL CLIENTE será el único responsable por cualquier uso indebido que se le dé al Número de USUARIO y a EL CODIGO.
5. **Responsabilidad.** EL BANCO no incurrirá en responsabilidad alguna en caso de que las instrucciones impartidas por EL CLIENTE a EL BANCO no sea registrada y/o ejecutada oportunamente por este último por causas fuera de su control o no imputables a EL BANCO o que EL CLIENTE no pueda en un momento dado obtener o dar la información o la instrucción deseada por razón de desperfectos, por faltas o fallas en las líneas telefónicas que se utilicen para brindar el servicio, por faltas o fallas en el fluido eléctrico, por suspensión del servicio o por cualquier otra causa fuera del control o no imputable a EL BANCO.
6. **Uso seguro del Servicio.** EL CLIENTE será totalmente responsable de adoptar las medidas de seguridad apropiadas para evitar el acceso sin autorización a sus cuentas a través del servicio. Toda operación, transacción o solicitud de información realizada a través de INFOVOZ se entenderá efectuada directamente por EL CLIENTE o con su expresa autorización. En consecuencia, EL CLIENTE releva a EL BANCO de toda responsabilidad, reclamación o indemnización por los daños o perjuicios que EL CLIENTE pueda sufrir como resultado de la utilización de este servicio.
7. **Pagos.** Los pagos a través de INFOVOZ se harán mediante un débito a la cuenta que EL CLIENTE designe, por la cantidad que éste indique, y el envío por parte de EL BANCO de las sumas correspondientes al acreedor designado por EL CLIENTE. Queda entendido y convenido que una vez EL CLIENTE solicite que se realice un pago a través de INFOVOZ, EL BANCO dispondrá de hasta cuatro (4) días laborables para proceder con el mismo. Queda igualmente convenido que **EL BANCO no será responsable bajo ninguna circunstancia por cargos por mora o cualquier tipo de penalidad que un acreedor le imponga a EL CLIENTE o por daños, perjuicios o inconvenientes de cualquier naturaleza sufridos por EL CLIENTE como consecuencia de pagos realizados a través de INFOVOZ luego de la fecha de vencimiento de los mismos.**
8. **Cargos por el uso del servicio INFOVOZ.** EL BANCO podrá establecer, de tiempo en tiempo, cargos por el uso del servicio INFOVOZ y por los servicios provistos por EL BANCO que sean asociados a su uso. EL BANCO podrá cobrar y cargar a la cuenta de EL CLIENTE estipendios por los servicios de conformidad con la tabla que de tiempo en tiempo fije EL BANCO. Queda entendido y convenido que EL BANCO podrá, de tiempo en tiempo y a su entera discreción, modificar los montos de tales estipendios, siempre y cuando dé un aviso previo a EL CLIENTE a tales efectos, con treinta (30) días de anticipación.
9. **Obligaciones de EL CLIENTE de asumir los tributos.** Queda entendido y convenido que correrán por cuenta exclusiva de EL CLIENTE todos los impuestos, tasas, arbitrios o contribuciones que recaen o lleguen a recaer sobre transacciones que realice EL CLIENTE a través de INFOVOZ o sobre simples utilidades del mismo. EL BANCO queda facultado para descontar el monto de cualquier impuesto, tasa arbitrio o contribución así causada de cualquier cuenta que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO. En el evento que EL CLIENTE no mantenga suficientes fondos en EL BANCO para hacer frente al pago correspondiente, podrá entonces EL BANCO a su discreción: a) abstenerse de prestar el servicio requerido por EL CLIENTE, o b) prestar el servicio y pagar por cuenta de EL CLIENTE el impuesto, tasa, arbitrio o contribución causada, en cuyo caso podrá repetir contra EL CLIENTE por dichas sumas más los intereses calculados en base a la tasa comercial de EL BANCO.
10. **Vigencia de EL CONTRATO.** La vigencia de EL CONTRATO es por tiempo indefinido. Cualquiera de las partes podrá darlo por terminado o cancelado en cualquier momento, dando a la otra el aviso escrito correspondiente. Una vez terminado el contrato, EL BANCO procederá al cierre del servicio y a partir de la fecha, no atenderá instrucciones de EL CLIENTE en relación a dicho servicio. EL CLIENTE queda obligado a devolver a EL BANCO dentro de dentro de los diez (10) días calendarios siguientes al cierre del servicio, todo aquello que haya recibido de EL BANCO para la prestación del servicio y que deba ser devuelto a EL BANCO. Asimismo, EL CLIENTE queda obligado a cubrir a requerimiento, cualquier saldo deudor que hubiese en su contra al momento del cierre o cancelación del servicio.

III. DECLARACIONES FINALES

1. EL CLIENTE declara que el presente Contrato le fue entregado para su lectura, que se absolvió sus consultas y que firma con conocimiento pleno de las Condiciones Generales y Particulares establecidas en EL CONTRATO.
2. Acuerdan las partes que la nulidad o invalidez, total o parcial de una o más disposiciones contenidas en este Contrato no afectarán la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo, debiéndose considerar como inexistentes únicamente las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente.
3. Queda establecido que este documento sustituye a todo acuerdo contractual previo referido a la prestación del servicio materia del presente contrato, a partir de la fecha de suscripción del mismo.
4. Declara **EL CLIENTE** que con la firma de este Contrato EL BANCO le hizo entrega en documento aparte de los cargos y comisiones aplicables al servicio. De igual forma, declara **EL CLIENTE** que ha leído y acepta todos los cargos y comisiones indicados en el documento en mención.

				
Nombre completo		Firma	# de Colaborador	Cédula o Pasaporte
			Fecha	

Para uso del Banco			
Nombre:	Firma:	Código:	Fecha: