

## CONTRATO DE CUENTA DE CAJA DE AHORRO

Conste por el presente Documento Privado, un contrato de prestación de servicios financieros de Cuenta de Caja de Ahorro suscrito al tenor de las cláusulas siguientes:

**PRIMERA:** Celebran el presente contrato:

- a) por una parte el Banco de Crédito de Bolivia S.A., representado legalmente por sus personeros que firman al pie, en adelante el BANCO.
- b) Por otra parte... **(Según corresponda incluir uno de los siguientes incisos)**

*Para persona natural*

El (la/los) señor (a/es) [REDACTED] con documento (s) de identificación N° [REDACTED] mayor (es) de edad y hábil (es) por derecho, en adelante CLIENTE (S) FINANCIERO (S).

*Para persona jurídica*

[REDACTED], con Matrícula de Comercio N° [REDACTED] y NIT N° [REDACTED] legalmente representada por el (la/los) señor (a/es) [REDACTED] con documento de identidad N° [REDACTED], legalmente acreditado mediante Poder N° [REDACTED] de fecha [REDACTED], otorgado por la Notaría de Fe Pública N° [REDACTED] a cargo del (de la) Dr. (a) [REDACTED], en lo sucesivo CLIENTE FINANCIERO.

**SEGUNDA: (OBJETO DEL CONTRATO)** El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones sobre las cuales el BANCO prestará a favor del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), el servicio de apertura, recepción y retiro de depósitos y administración de fondos de una cuenta de caja de ahorro en moneda [REDACTED], en puntos de atención financiero o a través de instrumentos electrónicos de pago, cartas orden, o banca electrónica, conforme a disposiciones legales y reglamentarias vigentes así como reglamentos y procedimientos del BANCO.

**TERCERA: (PLAZO Y VIGENCIA)** Se determina que la prestación del servicio, objeto del contrato, es de plazo indefinido; sin embargo, las partes podrán establecer la terminación anticipada, conforme a lo previsto en el presente contrato, Código de Comercio y normativa regulatoria de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El contrato entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

**Cuando corresponda (en caso de persona natural) incorporar la siguiente cláusula:**

**CUARTA: (MANEJO)** El manejo de la Cuenta de Caja de Ahorro colectiva será:

*(Incorporar el inciso que sea pertinente)*

- a) Indistinto, entre: [REDACTED] o [REDACTED] que podrán disponer de los fondos, por sí solos y sin necesidad de la intervención de los restantes titulares, de la cuenta, pero la responsabilidad será solidaria.
- b) Conjunto, entre: [REDACTED] y [REDACTED] en el cual ninguno de los titulares, individualmente considerados, podrá ejercer tales derechos si no es con la intervención de los restantes titulares.

**QUINTA: (DEPÓSITOS)** El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) o terceras personas podrá (n) efectuar depósitos en la cuenta de caja de ahorro de forma sucesiva en puntos de atención financiero del BANCO, la cual generará en todos los casos la constancia del citado depósito.

En caso de que los depósitos se efectúen mediante cheque o cheques de otras entidades de intermediación financiera, el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) podrá (n) disponer de esos

fondos una vez que se haya acreditado el abono en forma efectiva del importe del o los cheques en su cuenta de caja de ahorro.

**SEXTA: (RETIROS)** El retiro de fondos de la cuenta de caja de ahorro en Puntos de Atención Financieros que no sea el cajero automático, podrá ser efectuado únicamente por el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) o por un representante legal.

En el caso de cuentas abiertas a favor de menores de edad, el retiro de fondos sólo podrá ser efectuado por los padres o tutores del menor, siendo éstos responsables por los retiros que se efectúen con tarjetas de débito.

**SÉPTIMA: (ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS)** El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) podrá (n) administrar los fondos de la cuenta de caja de ahorro a través de la libreta de caja de ahorro, la tarjeta de débito o mediante banca electrónica.

Al momento de la apertura de la cuenta de caja de ahorro, el BANCO extenderá la libreta de Ahorros (Cartola), cuando así lo solicite el CLIENTE. Adicionalmente, el BANCO hará entrega del Reglamento de Cuentas de Ahorro del BANCO.

**OCTAVA: (INTERESES)** El BANCO pagará al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) por la cuenta de caja de ahorro, el interés anual, de acuerdo a tarifario y régimen de tasas de interés reguladas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado mediante Decreto Supremo.

Los intereses serán calculados sobre los saldos efectivamente disponibles en la cuenta de caja de ahorro. Todo interés ganado está sujeto a los impuestos establecidos o los que se determinen por Ley, de acuerdo a las normas y regulaciones tributarias. El BANCO, realizará por cuenta de la Administración Tributaria el cobro de impuestos establecidos.

**NOVENA: (CAPITALIZACIÓN DE INTERESES)** Los intereses serán capitalizables según la periodicidad establecida en el Reglamento de Cajas de Ahorro del BANCO aprobado por ASFI y disposiciones legales vigentes.

**DÉCIMA: (SERVICIOS ADICIONALES) I.** El CLIENTE (S) FINANCIERO (S) a la suscripción del presente contrato recibe adicionalmente los siguientes servicios:

**10.1 Tarjeta de Débito Credimás (en caso de persona natural) o Tarjeta Credinet Web (en caso de persona jurídica) y Banca electrónica,** la tarjeta es un instrumento electrónico de pago que genera en cada operación el correspondiente comprobante, el cual constará en hojas móviles expedidas por medios mecánicos o electrónicos, reconociendo las partes su plena validez legal y probatoria. La Banca electrónica, es un canal habilitado las 24 horas del día, los 365 días del año (salvo eventualidades por procesos internos o de caso fortuito y fuerza mayor), que permite al CLIENTE (S) FINANCIERO (S) realizar operaciones financieras mediante la página WEB del Banco de Crédito de Bolivia S.A., validando a tal efecto su tarjeta, código de identificación y clave del dispositivo creditoken, cuando corresponda, bajo las siguientes condiciones:

- a. **Plazo de Vigencia.** El plazo de vigencia de la Tarjeta se encontrará especificado en el plástico entregado al CLIENTE (S) FINANCIERO (S), pudiendo la misma ser renovada las veces que fueran pertinentes de acuerdo a la vigencia de la Cuenta de Caja de Ahorros. Si bien el plazo del uso de la Tarjeta es indefinido (independientemente de la vigencia del plástico), la terminación del contrato genera la inhabilitación automática de la misma.

En el caso de la Tarjeta Credinet Web, éstas serán distribuidas a razón de una por cada firmante que el CLIENTE FINANCIERO habilite al momento de la apertura de una cuenta nueva.

- b. **Operaciones.** Con el uso de la tarjeta, el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) podrá (n) realizar todas las operaciones permitidas a través de los distintos canales (cajeros automáticos, saldomáticos, banca por internet, banca móvil, según éstos sean habilitados), con fondos provenientes de su(s) cuenta(s). A tal efecto, el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) de manera expresa autoriza (n) al BANCO a procesar las órdenes electrónicas de fondos que solicitara (n) con el uso de su Tarjeta. Las operaciones serán realizadas con la validación de la Tarjeta, el código secreto PIN y el código Token, dentro de los límites por montos y números de operaciones que fije el BANCO y/o instruya el CLIENTE (S) FINANCIERO (S).
- c. **Procedimiento para impugnación de cargos.** En caso de Consumos no Reconocidos por el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), podrá presentarse ante el BANCO, a través de Punto de Reclamo, la impugnación de cargos completando a tal efecto el Formulario de Consumos No Reconocidos en cualquier oficina del BANCO.
- d. **Comisiones.** Las comisiones sólo podrán ser cobradas previa autorización expresa del (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) y únicamente por los servicios que éste hubiera solicitado y fueran efectivamente prestados por el BANCO, conforme los casos detallados en la cláusula Décima Cuarta del presente contrato, en los casos en los que aplicaran comisiones por las transacciones realizadas a través de Banca Electrónica, éstas serán cobradas de forma independiente conforme Tarifario aprobado y vigente del BANCO.
- e. **Medidas de Seguridad.** El BANCO adicionalmente entrega para uso de la Tarjeta una clave numérica secreta (PIN) para identificación personal del (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) y acceso a los canales habilitados; cajeros automáticos, plataforma de internet, Banca por Teléfono, Banca Móvil, Saldomáticos y cualquier otro canal que se habilitara con posterioridad. El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) es (son) el (los) único (s) responsable (s) por el manejo de su número secreto PIN, siendo este un número confidencial y de uso exclusivo.

El BANCO mantiene sistemas de seguridad adecuados para el procesamiento de las operaciones solicitadas por el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) a través de su Tarjeta, estos sistemas proveen un perfil de seguridad que permite que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas.

Adicionalmente para el procesamiento de operaciones a través de banca electrónica (internet, móvil), el BANCO entregará al CLIENTE(S) FINANCIERO(S) un Creditoken: dispositivo portable que genera números aleatorios proporcionando una clave que acompaña a los 4 números del PIN. Este dispositivo está sincronizado con el sistema, por lo que la digitación de las correspondientes claves posibilita la realización de las operaciones, la responsabilidad por el uso y confidencialidad de esta clave es exclusivamente del CLIENTE(S) FINANCIERO(S) o sus representantes legales.

Para el uso de la plataforma por internet, el Banco aplica mecanismos de seguridad lógicos y físicos para la transferencia de información y transacción electrónica de fondos a través de:

- i. Un canal encriptado bajo el protocolo de seguridad HTTPS, protegido por un Certificado digital emitido por una entidad certificadora internacional.
- ii. Mecanismos de seguridad para la autenticación de la transacción a través del dispositivo Token que genera una clave dinámica cada minuto.
- iii. Mecanismos de seguridad para la autenticación del usuario a través de Identidad

## Protegida y Captcha

En cuanto al manejo de la tarjeta, El BANCO en caso de detectar pérdidas, extravíos o movimientos inusuales, procederá a comunicarse con el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) a fin de realizar las verificaciones pertinentes. En caso de que el BANCO no pudiera establecer contacto con el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), éste (éstos) de forma expresa habilita (n) al BANCO a proceder con el bloqueo preventivo de la tarjeta, manteniendo el mismo en tanto no se comuniquen (n) con el BANCO para regularizar la situación, en cuyo caso, siempre que corresponda, podrá extenderse un nuevo plástico.

En los casos en los que el Bloqueo sea solicitado de forma directa por el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), el BANCO atenderá la solicitud de forma inmediata y sin recargo o costo alguno, a tal efecto, el BANCO pone a disposición del (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) el canal de Banca por teléfono, mismo que estará habilitado las 24 horas del día los 365 días del año.

- f. **Plazo para Renovación o Reposición de Tarjeta.** La entrega de la Tarjeta de Débito Credimás en caso de emisión, reposición o renovación, es inmediata, debiendo a tal efecto el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) cumplir con los procedimientos establecidos por el BANCO. En el caso de renovaciones por vencimiento, éstas no tendrán costo alguno para el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO(S).

La entrega de la Tarjeta Credinet Web, para personas jurídicas, en caso de emisión, reposición o renovación, será realizada en el plazo definido por el BANCO (plazo no mayor a 20 días hábiles). Debiendo a tal efecto el CLIENTE FINANCIERO cumplir con los procedimientos establecidos por el BANCO.

- g. **Retención de Tarjetas en Cajeros.** En caso de que la Tarjeta, por causas atribuibles al cajero automático fuera retenida o inhabilitada, el BANCO asume la obligación de realizar la devolución de la misma, sin costo alguno, en tanto el CLIENTE(S) FINANCIERO(S) solicite la misma dentro del plazo estipulado por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros. Sin embargo, si la Tarjeta fuera inhabilitada o retenida por responsabilidad o negligencia del CLIENTE(S) FINANCIERO(S) en la manipulación o uso del Cajero Automático, el BANCO, conforme normativa reglamentaria vigente, procederá a la reposición de la misma previo cobro de los costos que correspondieran. Se entiende como uso o manipulación negligente la digitación incorrecta del PIN, uso de tarjetas deterioradas o cualquier inobservancia de las normas de uso.
- h. **Extravío, hurto o robo de la Tarjeta de Débito.** El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) se obliga (n), inexcusablemente, a dar aviso inmediato al BANCO, ya sea por escrito o a través de Banca por Teléfono, sobre el extravío, hurto, robo o apropiación indebida de su(s) Tarjeta(s), manteniendo su responsabilidad sobre las obligaciones contraídas hasta el momento de realizada la notificación al BANCO. En estos casos el BANCO atenderá la solicitud de bloqueo de Tarjeta de forma inmediata y sin recargo o costo alguno, a tal efecto, el BANCO pone a disposición del (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) el canal de Banca por teléfono, mismo que estará habilitado las 24 horas del día los 365 días del año.

**10.2 Banca Móvil,** en el caso de personas naturales, el BANCO pone a disposición del CLIENTE(S) FINANCIERO(S) el servicio de Banca Móvil, el cual es prestado por medio de un teléfono celular apto para tecnología SMS, SMARTPHONE o cualquier otra que en el futuro sea incorporada y que permita el rápido acceso a la realización de transacciones financieras (dentro de los límites definidos para este canal, publicados por el BANCO) bajo los mismos parámetros

de seguridad ya descritos en el numeral e) anterior (se requiere para estas operaciones la validación de código Token). La afiliación al servicio se hará a través de Banca por Internet, debiendo el CLIENTE (S) FINANCIERO(S) cumplir con el procedimiento detallado en la página web del BANCO, el servicio estará disponible las 24 horas del día los 365 días del año, salvo eventualidades por caso fortuito, fuerza mayor o procesos internos.

Las funcionalidades habilitadas para el CLIENTE(S) FINANCIERO (S) estarán supeditadas al tipo de dispositivo móvil con el que éste cuente según las siguientes especificaciones, siendo las mismas meramente enunciativas y no limitativas ya que el BANCO podrá en cualquier momento incluir nuevas funcionalidades que pondrá a disposición del CLIENTE(S) FINANCIERO(S).

**SMS:** Consulta de saldos, Consulta de movimientos, Transferencias entre cuentas propias, Transferencias a terceros.

**SMARTPHONE:** Consulta de saldos, Consulta de movimientos, Transferencias entre cuentas propias, Transferencias a terceros, Pago de préstamos, Pago de Tarjetas de Crédito.

Para el procesamiento de operaciones a través de este canal, el CLIENTE(S) FINANCIERO(S) autoriza(n) al BANCO a procesar órdenes electrónicas de fondos, se deja establecido que en el procesamiento de operaciones, toda eventualidad que no permita completar las mismas, será regularizada y procediéndose al ajuste y devolución de montos dentro de las 72 horas de registrado el evento.

**10.3 Carta Orden,** El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) podrá(n) instruir el procesamiento de transacciones relacionadas a su(s) cuenta(s), como ser transferencia de fondos, giros, órdenes de pago y otras, e impartir otro tipo de instrucciones relativas, empleando medios electrónicos (firma electrónica, firma escaneada y otros) con cargo a su(s) cuenta(s) de Caja de Ahorros a través del uso de cartas orden, con las cuales el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) de manera expresa autoriza(n) al BANCO a procesar órdenes electrónicas de fondos.

**II.** El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) por el acceso a la utilización de tarjetas de débito, banca electrónica y otros canales habilitados por el BANCO debe(n):

- a) Pagar la tarifa establecida por la emisión de nuevas tarjetas en caso de extravío, sustracción, robo o emisión de tarjetas adicionales.
- b) Asumir la responsabilidad por el uso del código de identificación personal (PIN) de la (s) tarjeta (s).
- c) Comunicar de forma inmediata al BANCO, a través de los canales autorizados el extravío sustracción o robo de la (las) tarjetas.
- d) Utilizar su código de identificación personal (PIN) o códigos fijados por el BANCO, para consultar la información relativa a sus cuentas de cajas de ahorro.

El BANCO adopta y asume completa responsabilidad por la seguridad electrónica de sus medios electrónicos a través de los cuales realicen operaciones el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S).

**DÉCIMA PRIMERA: (MODIFICACIONES UNILATERALES)** El BANCO no puede modificar unilateralmente los términos y condiciones pactadas en el presente contrato, salvo que dicha modificación beneficie al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S).

**DÉCIMA SEGUNDA: (INEMBARGABILIDAD DE CAJAS DE AHORRO DE PERSONAS NATURALES Y LÍMITE DE TAL EFECTO)** Los fondos depositados en la cuenta de caja de ahorro serán inembargables, hasta el monto establecido de acuerdo a normativa regulatoria vigente. Dicho límite no alcanza a las obligaciones alimenticias.

Los fondos depositados en la cuenta de caja de ahorro de personas colectivas o jurídicas no gozan del beneficio de inembargabilidad.

**DÉCIMA TERCERA: (ACREDITACIÓN ERRÓNEA)** En caso que el BANCO acreditara erróneamente algún monto en la cuenta de Caja de Ahorro del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), ésta podrá revertir el depósito, comunicando al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) el débito efectuado y la razón que motivó el mismo.

**DÉCIMA CUARTA: (COMISIONES)** La apertura y administración de la cuenta de caja de ahorro no genera comisiones, salvo en el caso de excepción establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

El BANCO cobrará por: i) la reposición de Tarjeta (por causas no imputables al BANCO), ii) utilización de la tarjeta de débito en cajeros automáticos que no pertenezcan al Banco (dentro y fuera del territorio nacional), iii) traslación de fondos de acuerdo a normativa vigente, conforme tarifario vigente y público del BANCO, iv) por el dispositivo Creditoken que se entrega para el manejo de cuentas a través de Banca electrónica y v) por el uso de la plataforma Credinet Web de acuerdo al perfil seleccionado por el cliente persona jurídica, como servicios adicionales que el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) solicita (n) expresamente.

**DÉCIMA QUINTA: (CLAUSURA Y PRESCRIPCIÓN POR INACTIVIDAD)** De conformidad a lo establecido en el artículo 1369 del Código de Comercio, la cuenta de Caja de Ahorro inactiva por más de cinco años será clausurada comunicándose de forma escrita al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) la disponibilidad de su saldo incluyendo el abono de los intereses ganados.

Si la Caja de Ahorro no registra movimiento alguno en el lapso de 10 años, contando desde el último depósito o retiro, los montos que se encontraban a disposición del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) será (n) transferidos al Tesoro General de la Nación.

**DÉCIMA SEXTA: (RETENCIÓN DE FONDOS)** En caso de que la Autoridad Competente comunicará la orden de Autoridad Judicial o Administrativa para proceder a la retención de fondos del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), el BANCO procederá a dicha retención hasta el límite señalado en la orden respectiva conforme a reglamentación emitida por ASFI.

**DÉCIMA SÉPTIMA: (TERMINACIÓN ANTICIPADA)** El BANCO, dará por terminado el presente contrato por razones justificadas en sus políticas internas, así como por medidas de prevención en materia de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, debiendo comunicar sobre esta decisión al (a los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) con quince (15) días de anticipación.

Por otra parte, el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), podrá (n) solicitar al BANCO la conclusión del contrato de forma expresa, debiendo el BANCO poner a su disposición el saldo de su cuenta, salvo que existan restricciones normativas o de orden legal dispuestas por autoridad competente.

### **En caso de Persona Natural**

**DÉCIMA OCTAVA: (FALLECIMIENTO)** En caso de fallecimiento del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) los herederos podrán disponer de los fondos existentes previa presentación de la declaratoria de herederos.

### **Sustituir el párrafo anterior con uno de los siguientes incisos cuando corresponda:**

- a) Cuando fallezca uno de los titulares de cuenta colectiva de manejo indistinto, cualquiera de los titulares supérstites podrá disponer de los fondos.
- b) Tratándose de cuenta colectiva de manejo conjunta esta permanecerá inmovilizada en tanto no se acredite debidamente la calidad de los sucesores o herederos del titular difunto.

**DÉCIMA NOVENA: (DOMICILIO ESPECIAL)** Todo aviso, notificación y en general toda comunicación escrita emitida por el BANCO, será remitida a la última dirección que esté registrada en el BANCO.

**VIGÉSIMA: (DERECHOS DEL (LOS) CLIENTE (S) FINANCIERO(S))** El (Los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) tiene (n) derecho a:

- a) Trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible.
- c) Formular reclamos a través de los canales correspondientes.
- d) A la confidencialidad salvo excepciones contenidas en la Ley.
- e) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- f) A la terminación anticipada del presente contrato
- g) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias

**VIGÉSIMA PRIMERA: (OBLIGACIONES DEL CLIENTE FINANCIERO)** Son las siguientes:

- a) Proporcionar la información requerida por el BANCO en cumplimiento a lo establecido por la Unidad de Investigación Financiera UIF.
- b) Dar aviso oportunamente y por escrito al BANCO sobre cualquier cambio de domicilio.

**En caso de Persona Jurídica**

- c) Registrar en el BANCO las firmas autorizadas para el manejo de su cuenta de caja de ahorro, poniendo a disposición del BANCO, testimonios de escritura de constitución social, poderes y toda la documentación pertinente que especifique las atribuciones de cada firma autorizada.
- d) Dar aviso oportunamente y por escrito al BANCO sobre cualquier cambio o modificación de representantes acreditados ante el BANCO cambios de domicilio y otros de similar naturaleza.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: (OBLIGACIONES DEL BANCO)** Son las siguientes:

- a) Exponer al público, las tasas de interés anuales pasivas, mediante pizarras ubicadas en lugares visibles en cada uno de sus PAF u otros medios de difusión.
- b) A requerimiento de la UIF, recabar y entregar información sobre las actividades comerciales y financieras del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S).
- c) A solicitud del (de los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), emitir mensualmente un extracto de movimiento de su Cuenta de Caja de Ahorro, sin costo.

**VIGÉSIMA TERCERA: (ACEPTACIÓN).** El BANCO y el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), dan su plena conformidad con todas las cláusulas del presente contrato que surtirá efectos sin necesidad de reconocimiento de firmas y rúbricas, estampando sus firmas, en señal de aceptación.

Lugar y fecha: