



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BILLETERA MÓVIL

Conste por el presente documento un Contrato Privado de Prestación de Servicios de Billetera Móvil que con el solo reconocimiento de firmas adquirirá la calidad de instrumento público y que suscriben las personas al tenor de las siguientes cláusulas.

PRIMERA: (PARTES).- En la suscripción del presente Contrato intervienen:

- 1) BANCO DE CRÉDITO DE BOLIVIA S.A., en adelante BANCO, entidad financiera legalmente constituida bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia, inscrita en el Registro de Comercio (FUNDEMPRESA) con la matrícula N° 00013125, con NIT 1020435022, representado por sus personeros cuyos nombres y firmas figuran al final, que para efectos del presente contrato se denominará BANCO.

- 2)
Nombre(s) Apellido Paterno Apellido Materno
con documento de identidad N°expedido enmayor de edad,
Número y complemento (si corresponde) Ciudad
domiciliado en.....
Calle/Avenida N° Zona Ciudad
con número de teléfono celular..... y dirección de correo electrónico e-mail
.....

Declarando ser residente Boliviano no residente Boliviano

Quien para efectos de este contrato se denominará en lo sucesivo "CLIENTE".

SEGUNDA: (OBJETO) El objeto del presente contrato es la prestación, por parte del BANCO a favor del CLIENTE, del servicio de pago móvil a través de un instrumento electrónico de pago denominado Billetera Móvil, servicio que se regirá por las condiciones descritas en el presente documento.

TERCERA: (DEFINICIONES).- Para efectos del presente contrato, es necesario incorporar las definiciones que se encuentran establecidas en reglamentos específicos aplicables a los servicios de pago, emitidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema de Financiero y el Banco Central de Bolivia.

- 3.1 Billetera Móvil: Instrumento electrónico de pago que acredita la relación contractual existente entre el BANCO y el CLIENTE por la apertura de una cuenta de pago, exclusivamente en moneda nacional, para realizar electrónicamente órdenes de pago y/o consultas con un dispositivo móvil, la que se regirá por las disposiciones legales vigentes aplicables y por el presente contrato.
- 3.2 Corresponsal: Persona natural o jurídica legalmente constituida que mantiene una relación con el BANCO, instrumentada mediante contrato expreso de mandato financiero, con el objeto de que ofrezca a nombre y por cuenta del BANCO, servicios de pago móvil, dentro de un ámbito territorial expresamente delimitado, por un tiempo determinado y a cambio de una comisión previamente pactada.



- 3.3 Dinero Electrónico: Es un valor monetario almacenado de forma electrónica. Tiene un equivalente directo con el valor de los billetes y monedas de curso legal.
- 3.4 Cuenta de Pago: Registro asociado a una billetera móvil, que refleja las operaciones realizadas con éste. Las cuentas de pago estarán nominadas exclusivamente en moneda nacional.
- 3.5 Deposito Móvil: Teléfono móvil que responde a una línea activa de telefonía celular de NUEVATEL PCS. El servicio de Billetera Móvil, objeto de este contrato, estará asociado a un dispositivo móvil.
- 3.6 Carga de Billetera Móvil: Acción que se aplica para asignar un valor monetario a un dispositivo móvil que permita a su titular efectuar órdenes de pago electrónicas con este instrumento.
- 3.7 Comisión: Monto acordado contractualmente, en moneda nacional, que el emisor percibe del cliente o usuario por el uso y/o por servicios de billetera móvil.
- 3.8 Efectivización de Dinero Electrónico: Acción de convertir el dinero electrónico en dinero efectivo.
- 3.9 Irrevocable o definitivo: Características por la cual las órdenes de pago generadas por un dispositivo móvil y aceptado por un sistema de pagos no pueden ser desconocidas, negadas. Revertidas o anuladas por quien las generó o por quien las recibió.
- 3.10 Orden de pago: Instrucción o mensaje por el cual se solicita la asignación y/o transferencia de fondos a la orden del beneficiario. Incluye a las transferencias electrónicas.

CUARTA: (CONDICIONES DEL SERVICIO).- Al momento de la suscripción del presente contrato, el CLIENTE debe contar con una línea activa de la telefónica Nuevatel (VIVA), la cual le permitirá la afiliación al servicio de Billetera Móvil.

Para la afiliación al servicio el CLIENTE debe registrar su número de celular como una cuenta de pago del Banco de Crédito de Bolivia S.A. mediante la cual podrá efectivizar las operaciones con el dinero electrónico que podrá ser cargado en efectivo o a través de los medios y canales que fueran habilitados por el BANCO, dentro de los horarios definidos (mismos que serán actualizados de forma permanente en la página web del Banco).

Al momento de la Afiliación el CLIENTE deberá proporcionar al BANCO a través de la plataforma habilitada, sus datos personales como ser: nombre completo, número de cédula de identidad dirección domicilio, zona, ciudad y dirección de correo electrónico. , con el cual será habilitado al servicio con un perfil básico, con los límites que se describen en el presente contrato.

A fin de la verificación de sus datos personales, el CLIENTE de forma expresa autoriza al BANCO a realizar las consultas y verificaciones que fueran necesarias en bases de datos de Burós de Información, ASFI y SEGIP, sin perjuicio de esto, el BANCO podrá contactarse con el CLIENTE a efecto de completar la información que fuera pertinente.



En caso de que el BANCO identifique irregularidades en los datos del CLIENTE o si el CLIENTE presentara reportes o antecedentes negativos en el sistema financiero, el BANCO procederá a la desafiliación inmediata del Servicio.

Una vez afiliado el CLIENTE no podrá exceder el saldo disponible en su Billetera Móvil para realizar cualquier tipo de transacción en este canal.

QUINTA: (PERFILES DE HABILITACIÓN).- El servicio de Billetera Móvil podrá ser utilizado bajo tres perfiles diferentes, de acuerdo al siguiente detalle y características:

- a. Nivel 1: Perfil Básico: Es asignado por defecto al momento de que El CLIENTE se afilia y suscribe el contrato de Billetera Móvil. El CLIENTE podrá solicitar el cambio al perfil 2 (Estándar), cumpliendo las condiciones establecidas por el BANCO.
- b. Nivel 2: Perfil Estándar: El CLIENTE puede solicitar la habilitación a este perfil cumpliendo con una de las siguientes condiciones
 - i. El CLIENTE mantiene productos (activos o pasivos) vigentes con el BANCO al momento de la afiliación al servicio de Billetera Móvil o con posterioridad, por lo tanto el cambio puede realizarse de forma automática.
 - ii. El CLIENTE realiza una solicitud expresa al BANCO de forma presencial y completa toda la información requerida por éste.
- c. Nivel 3: Perfil Avanzado: El CLIENTE puede solicitar la habilitación a este perfil cumpliendo con una de las siguientes condiciones
 - i. El CLIENTE mantiene productos (activos o pasivos) vigentes con el BANCO al momento de la afiliación al servicio de Billetera Móvil o con posterioridad, por lo tanto el cambio puede realizarse de forma automática.
 - ii. El CLIENTE realiza una solicitud expresa al BANCO de forma presencial y completa toda la información requerida por éste

Cada perfil tiene asignado un límite máximo de monto para sus operaciones (mensual y por acumulado en 3 días consecutivos), mismo que se detalla en el tarifario vigente del Banco, y se enmarca en los límites máximos establecidos por la normativa vigente del BCB y la ASFI.

SEXTA: (OPERACIONES).- Con la afiliación al servicio de Billetera Móvil el CLIENTE podrá:

- Cargar dinero electrónico a su Billetera Móvil.-
- Efectivizar el dinero electrónico de su Billetera Móvil.
- Realizar transferencias de dinero electrónico entre Billeteras Móviles.
- Consultar saldos y transacciones.
- Realizar otras operaciones que fueran habilitadas por el BANCO en el marco de la normativa de la ASFI y el BCB.

Cada una de las operaciones generará al CLIENTE un comprobante electrónico que será notificado inmediatamente en su teléfono móvil, a través de un SMS que confirme el procesamiento de su operación, para el procesamiento de las operaciones el CLIENTE de manera expresa autoriza al BANCO a procesar las órdenes electrónicas de fondos que solicitara con el uso de su Billetera Móvil.



Se deja claramente establecido que el dinero electrónico almacenado en la Billetera Móvil no constituye un depósito, por lo cual no genera intereses.

Las operaciones señaladas podrán ser efectivizadas en los puntos de Atención; Agentes que el BANCO habilitará o a través de otros canales que fueran habilitados con posterioridad por el BANCO. El detalle de los Agentes con los que opere el BANCO, se encuentra debidamente actualizado en su página Web y toda modificación o habilitación de nuevos canales será comunicada de forma inmediata a través de ésta.

Horarios.- El acceso y uso de los servicios de Billetera Móvil (USSD) será realizado por el CLIENTE y/o USUARIO en los horarios que el BANCO tenga fijados para la atención de las operaciones, los cuales están detallados en la página Web del BANCO. En caso que estos servicios no se encuentren disponibles el CLIENTE podrá hacer uso de los otros canales alternos del BANCO, el USUARIO podrá hacer uso únicamente de los canales presenciales con personal de Atención al Cliente del BANCO. Sin embargo, si por razones ajenas al BANCO, dicho servicio se interrumpiera dentro del horario antes señalado, el BANCO no asumirá responsabilidad alguna por eventuales perjuicios que pudieran sufrir el CLIENTE y/o USUARIO, liberando éste al BANCO de toda responsabilidad.

SÉPTIMA: (PLAZO).- El plazo del presente contrato es de un año calendario, mismo que podrá ser prorrogado de forma automática por periodos similares, sin embargo si las partes decidieran no renovar el contrato, bastará su notificación expresa a la otra parte, con 30 días calendario de anticipación, procediendo la desafiliación del servicio conforme lo estipulado al término de dicho plazo.

OCTAVA: (LÍMITES EN TRANSACCIONES).- Los límites en operaciones dependerán del perfil que el cliente tuviera habilitado conforme lo descrito en la cláusula Quinta del presente documento.

NOVENA: (MECANISMOS DE SEGURIDAD): El CLIENTE al momento de Afiliarse al Servicio de Billetera móvil cuenta con una contraseña secreta, personal y de uso exclusivo la cual le permitirá realizar las operaciones habilitadas con su Billetera Móvil. El CLIENTE es el único responsable por el resguardo de su clave de seguridad y su uso.

El BANCO ha previsto mecanismos de control para preservar la seguridad de las operaciones realizadas a través de la Billetera móvil USSD.

Billetera Móvil USSD cuenta con autenticación de doble factor, bajo las siguientes consideraciones:

1. Algo que el usuario sabe: Código PIN. Todos los clientes de la aplicación contarán con un PIN que solo es de conocimiento del Cliente.
2. Algo que el usuario tiene: el usuario tiene el CHIP de Celular (SIM) asociado a un número de celular de manera única.



- Para cada de transacción la plataforma de servicio de telefonía (VIVA) valida el SIM y envía a la aplicación de Billetera Móvil el número de celular asociado.
- El número del celular es registrado en cada transacción para respectivo seguimiento

Los datos viajan encriptados protegidos por el protocolo GSM de telefonía móvil.

El BANCO tiene previstos distintos medios de seguridad y autenticación de usuario y contraseñas para el uso de la Billetera móvil, garantizando que se tienen implementados mecanismos de seguridad necesarios para la realización de transacciones financieras así como para la autenticación de identidad, consecuentemente, es el CLIENTE el único responsable por las operaciones que realice con la validación de usuario y contraseñas a través de su Billetera Móvil. Se deja establecido que como medida de seguridad, en caso de ingresar erróneamente la clave al momento de realizar transacciones o consultas, al tercer intento se bloqueará el acceso. Para realizar el desbloqueo de la contraseña el CLIENTE deberá comunicarse a Banca por Teléfono y una vez validados los datos del CLIENTE se procederá con la asignación de una nueva contraseña.

El BANCO a objeto de detectar pérdidas, extravíos o movimientos inusuales, realizará revisiones periódicas a la base de transacciones del servicio de Billetera Móvil. El BANCO en caso de detectarse alguno de los hechos inusuales descritos, establecerá contacto con el CLIENTE a fin de realizar las verificaciones pertinentes. En caso de que el BANCO no pudiera establecer contacto con el CLIENTE, éste de forma expresa habilita al BANCO a proceder con el bloqueo preventivo de la cuenta de pago, manteniendo el mismo en tanto no se comunique con el BANCO para regularizar la situación.

DÉCIMA: (COMISIONES).- Por la prestación de los servicios solicitados por el CLIENTE a través de su Billetera Móvil, éste autoriza y de forma expresa acepta el cobro de las comisiones que correspondieran a cada operación. Las comisiones, conforme el Reglamento para Instrumentos Electrónicos de Pago, se enmarcarán en los parámetros definidos por el Banco Central de Bolivia, de acuerdo a lo señalado en los Reglamentos de Servicios de Pago y de Instrumentos Electrónicos de Pago. Las comisiones que corresponden a cada operación se encuentran especificadas en el Tarifario vigente y actualizado del Banco, mismo que se encuentra publicado en su página web.

El CLIENTE autoriza al BANCO de forma expresa para que debite de forma automática de los saldos de su billetera móvil los montos que correspondieran al pago de las comisiones contratadas.

DÉCIMA PRIMERA: (FACTURACIÓN).- Por todas las comisiones cobradas, el BANCO emitirá a favor del CLIENTE la correspondiente factura o nota fiscal, misma que será emitida bajo la modalidad electrónica. El BANCO pondrá la factura electrónica a disposición del CLIENTE a través de su página web y otros medios electrónicos que pudiera habilitar, comunicando al CLIENTE la disponibilidad de su factura a través de un Mensaje SMS enviado directamente a su número de celular afiliado a la Billetera Móvil.



DÉCIMA SEGUNDA: (DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE).- El CLIENTE tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

12.1 Derechos:

- a) Recibir un 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) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias

12.2 Obligaciones:

- a) Realizar el pago de las comisiones que correspondan a las operaciones realizadas con su Billetera Móvil.
- b) Utilizar personalmente su Billetera Móvil, responsabilizándose por todas las operaciones efectuadas con ella.
- c) Verificar y brindar correctamente los números de destino y los montos a cargar/efectivizar.
- d) Informar al BANCO de forma inmediata en caso de pérdida, extravío, robo o hurto de su dispositivo móvil con el cual se encontrara afiliado al servicio de billetera móvil de modo que le BANCO pueda proceder con el bloqueo preventivo.
- e) Informar al BANCO en caso de cambio de línea para proceder con la desafiliación del servicio.
- f) Mantener vigente su línea de telefonía móvil de NUEVATEL PCS mientras el servicio de Billetera Móvil esté activo.
- g) Proporcionar la información requerida por el BANCO en cumplimiento a lo establecido por la Unidad de Investigación Financiera UIF.

DECIMA TERCERA: (DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL BANCO).-

13.1 EL BANCO tiene los siguientes derechos:

- i. Solicitar al CLIENTE toda la información que fuera necesaria para cumplir con los requerimientos de los órganos regulatorios.
- ii. Percibir la comisión pactada por la prestación de servicios, misma que será debitada automáticamente del saldo del dinero electrónico almacenada en la billetera móvil del CLIENTE.

13.2 Son obligaciones del BANCO:



- i. Enviar al CLIENTE, a la dirección de correo electrónico declarada y en los plazos definidos en el presente contrato los reportes de operaciones, sin perjuicio de esto el Banco mantendrá el reporte de movimientos actualizado, directamente en su página web.
- ii. Enviar al CLIENTE el comprobante electrónico por cada operación realizada por SMS.
- iii. Controlar los límites asignados al CLIENTE para la efectivización de sus operaciones.
- iv. Mantener actualizado su Tarifario Oficial, publicando en la página web del Banco.
- v. Atender, dentro de los plazos definidos por norma, los reclamos verbales y/o escritos presentados por el CLIENTE.
- vi. Poner a disposición del CLIENTE las facturas correspondientes por el servicio, conforme las condiciones definidas en el presente documento en la web del Banco.
- vii. Prestar el servicio bajo las condiciones estipuladas en el presente contrato.

DÉCIMA CUARTA: (REPORTES).- El BANCO enviará de forma semestral (con corte a los meses de Junio y Diciembre), a la dirección (correo electrónico) que el CLIENTE especifique, el reporte (detallando el periodo del Estado de Cuenta y el Saldo a la fecha de corte) de todas las operaciones realizadas con su billetera móvil; sin perjuicio de esto, el reporte de movimientos estará disponible en la página web del BANCO.

DÉCIMA QUINTA: (VALOR PROBATORIO Y EFECTO JURÍDICO DE las OPERACIONES).- Al amparo de lo dispuesto por el Artículo 124 de la Ley 393 de servicios Financieros, se reconoce la validez legal de las operaciones realizadas y su pleno valor probatorio.

DECIMA SEXTA: (CAUSALES DE RESOLUCIÓN).- Cualquiera de las partes podrá poner fin al presente contrato, en cualquier momento y sin justificación o reparación alguna, bastando para tal efecto la notificación previa a la otra parte, a través de cualquier medio válido. Sin embargo, en caso de presentarse alguna de las siguientes circunstancias el presente contrato quedará resuelto de forma inmediata, sin necesidad de comunicación alguna.

- a. Que dentro de los noventa (90) días calendario, posteriores a la firma del presente contrato el CLIENTE no cargue efectivo ó reciba una transferencia en su billetera móvil.
- b. Que al momento de realizar las validaciones o verificaciones pertinentes se evidencie que en el presente contrato se han registrado los datos de identificación del CLIENTE de forma incompleta o errada.
- c. Si el CLIENTE se negase a proporcionar información sobre sus operaciones, cuando esta fuera requerida por la unidad de Cumplimiento.
- d. Que el CLIENTE proporcione información y documentos de identificación falsos al afiliarse al servicio de Billetera Móvil o al momento de respaldar sus operaciones.

Ante la resolución del contrato el CLIENTE deberá efectivizar el saldo del dinero electrónico que mantiene en su Billetera Móvil, en caso de no hacerlo, el BANCO emitirá una Orden de Pago (GIRO Nacional a nombre del CLIENTE) que podrá ser efectivizado en cualquier agente o canal habilitado por el BANCO.



DÉCIMA SÉPTIMA: (NOTIFICACIONES Y PUBLICIDAD).- El CLIENTE de forma expresa autoriza al BANCO a realizar el envío vía SMS (a su línea de teléfono afiliada) de toda la información referente a su Billetera móvil, operaciones, ofertas, promociones y publicidad.

DÉCIMA OCTAVA: (DOMICILIO ESPECIAL) Todo aviso, notificación y en general toda comunicación escrita emitida por el BANCO, será remitida a la dirección declarada por el CLIENTE y registrada en el BANCO.

DÉCIMA NOVENA: (MODIFICACIONES AL CONTRATO).- El BANCO no podrá modificar unilateralmente los términos y condiciones pactados en el presente contrato, salvo que dicha modificación beneficie al CLIENTE.

VIGÉSIMA: (AUTORIZACIÓN EXPRESA).- EL BANCO podrá verificar y validar la información proporcionada por el CLIENTE en el presente contrato; razón por la cual el CLIENTE de forma expresa autoriza al BANCO a solicitar, verificar, intercambiar y actualizar la información del CLIENTE ante Burós e Información, registros del SEGIP u otras fuentes de información que fueran necesarias, en el marco de la prestación del servicio contratado mediante el presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA: (RECLAMOS).- El CLIENTE podrá presentar sus reclamos o consultas en el momento en que lo requiera, ante cualquiera de las oficinas (Agencias o Sucursales) y Banca por Teléfono del BANCO. El Banco atenderá el reclamo en el plazo de 5 días hábiles, pudiendo solicitar las prórrogas que fueran necesarias, de acuerdo a la naturaleza del reclamo con el único fin de otorgar una respuesta clara, íntegra y oportuna.

VIGÉSIMA SEGUNDA: (ACEPTACIÓN).- El CLIENTE expresamente manifiesta su conformidad y aceptación a todas y cada una de las cláusulas precedentes, a tal efecto, al momento de aceptar este servicio a través de la plataforma del USSD, reconociendo pleno valor y validez legal de las mismas y del contrato electrónico suscrito por este medio, al amparo de las disposiciones del Artículo 124 de la Ley 393 de Servicios Financieros, declarando haber recibido una copia de este contrato a la dirección de correo electrónica registrada. Asimismo, el BANCO legalmente representado por sus personeros debidamente facultados al efecto, al amparo de las disposiciones del Artículo 124 de la Ley 393 de Servicios Financieros acepta y reconoce la validez del presente contrato electrónico y reconoce su plena validez.

Fecha:



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Miguel Alejandro Solis Hailot', with a long, sweeping underline.

Miguel Alejandro Solis Hailot
Gerente División GDH y Marketing
Banco de Crédito de Bolivia S.A.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hernan Mauricio Viscarra Vargas', with a long, sweeping underline.

Hernan Mauricio Viscarra Vargas
Gerente División Banca Minorista
Banco de Crédito de Bolivia S.A.

CLIENTE (Firma Electrónica al amparo del Art. 124 Ley 393)