**INSTRUCTIVO DE USO Y MANEJO DE CUENTAS DE AHORROS Y CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS**

**DISPOSICIONES SOBRE EL INSTRUCTIVO:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** El presente Instructivo rige para cuentas de ahorro y cuentas corrientes (en adelante "Cuenta") vigente(s) en Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO (en adelante "PRODUBANCO" y/o "BANCO"), de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. Surte efectos a partir del 4 de marzo de 2026 y se extiende a todas las cuentas que mantiene el CLIENTE en PRODUBANCO, pudiendo reformar o ser reformada por otros documentos de la misma calidad, naturaleza y objeto.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** El presente instructivo se mantendrá publicado en la página web Institucional del BANCO y forma parte integrante del contrato de apertura de la Cuenta que corresponda y aplique. En los casos no previstos por este Instructivo se aplicarán las disposiciones de la normativa legal vigente y aplicable.

Salvo disposición en contrario, los textos expresados en su forma singular se entenderán también aplicables al plural, y los textos utilizados en plural comprenderán igualmente el singular, según lo requiera el contexto.

**DISPOSICIONES GENERALES:**

**ARTÍCULO TERCERO.-** La suscripción y/o aceptación del contrato de apertura de la Cuenta respectiva por parte del CLIENTE o representante constituirá plena y válida sujeción a las condiciones estipuladas en dicho instrumento y el presente Instructivo. Para efectos de inclusión financiera, el CLIENTE que no sepa o pueda firmar registrará su huella digital. Los depósitos y movimientos se habilitarán, tras la verificación de la identidad de las personas autorizadas, mediante documentación legal que justifique su comparecencia, suficiencia legal y/o cualquier otro insumo que PRODUBANCO disponga para el efecto.

El CLIENTE notificará inmediatamente al BANCO sobre cualquier cambio relevante de sus datos y/o documentación, según los procedimientos y requisitos definidos para el efecto por PRODUBANCO. El BANCO no se responsabiliza por los efectos ocasionados y/o derivados por la omisión del CLIENTE en la debida y oportuna notificación.

**ARTÍCULO CUARTO.-** En caso de fallecimiento del CLIENTE, se aplicarán las disposiciones establecidas en la normativa vigente, en cuyo caso, PRODUBANCO podrá suspender la transaccionalidad sobre la Cuenta. Para la entrega de cualquier saldo, se presentará la documentación y/o los requisitos que el BANCO considere necesarios para acreditar el derecho de la persona requirente, que podrá incluir, a modo ejemplificativo pero no limitativo, posesiones efectivas de los bienes del causante o testamento(s), según fuere aplicable; declaraciones ante órganos de control; comprobantes de pago de impuestos ante la Administración Tributaria o cualquier otra institución que corresponda y/o instrucciones operativas.

**ARTÍCULO QUINTO.-** El CLIENTE podrá solicitar la inclusión o exclusión de titulares a su Cuenta, para lo cual se compromete a comunicar al BANCO por escrito y con la debida anticipación, así como suscribir los documentos que el BANCO le proporcione para tal efecto. El CLIENTE reconoce que es potestad del BANCO aceptar o no la inclusión y/o exclusión de titulares a la Cuenta, en cuyo caso, de determinarse su viabilidad, se observarán los parámetros establecidos en la normativa vigente y aplicable.

**ARTÍCULO SEXTO.-** El CLIENTE podrá hacer uso de las funcionalidades y/o servicios asociados a la Cuenta, dentro del horario que el BANCO establezca para el efecto. El BANCO no se responsabiliza por los daños o perjuicios ocasionados como consecuencia de la disponibilidad de sus canales, en especial cuando se produzcan intermitencias en las redes de comunicación y/o servicios públicos.

El BANCO podrá ampliar y/o restringir funcionalidades y/o servicios, previa comunicación al CLIENTE, en sujeción y estricta observancia a la normativa vigente y aplicable. Así mismo, se deja expresa constancia que no se garantiza el procesamiento de instrucciones emitidas el mismo día de su ingreso, pudiendo desplazarse a fechas posteriores.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** El BANCO podrá establecer e informarlo oportunamente, cantidades mínimas para la apertura de la Cuenta, constitución de depósitos y/o saldos mínimos. La Cuenta sobre la cual no se transaccione por un periodo de al menos ciento ochenta (180) días, podrá ser inactivada, cerrada y/o cancelada, según el caso, bastando para ello la comunicación del particular a través de los canales que

disponga para el efecto. El cierre y/o la cancelación de la Cuenta produce que esta deje de generar intereses para su(s) titular(es), pasando a registrarse en las cuentas contables que el Órgano de Control determine.

**ARTÍCULO OCTAVO.-** Los costos por la prestación de servicios y/o productos serán los determinados a través de los canales habilitados por PRODUBANCO previo a su utilización, bastando para el efecto su publicación en la página web institucional del BANCO. Todos los impuestos y tributos derivados de la aplicación del Contrato, así como los que se generen por las operaciones y transacciones que realice el BANCO por instrucción del CLIENTE, serán de cuenta y riesgo exclusivo de éste. De la misma forma los costos y gastos que demanden la ejecución de las instrucciones del CLIENTE serán de cuenta exclusiva de este.

**ARTÍCULO NOVENO.-** El BANCO facilitará al CLIENTE una libreta, comprobante y/o mecanismos de registro electrónicos o electromecánicos para la anotación/registro de depósitos, retiros de fondos, intereses, créditos, débitos, etc. El titular no podrá efectuar anotaciones en las libretas, comprobantes u otros mecanismos de registro, ya que éstos, sin indicios de alteración, acreditan de manera fehaciente las transacciones realizadas por el CLIENTE sobre la Cuenta.

**ARTÍCULO DÉCIMO.-** Para el retiro de depósitos se presentará la libreta, Tarjeta de Débito y/o mecanismo de registro electrónico o electromecánico que se establezca para el efecto, en los cajeros automáticos (ATMs), y del recibo o comprobante con la verificación de firmas, prevista en el presente Instructivo. Es potestativo del BANCO, por razones de seguridad, efectuar pagos a terceros mediante presentación de una orden escrita y firmada por el titular, aunque fuera presentada al BANCO la libreta o mecanismo de registro. Cuando se trate de personas que no sepan firmar, los retiros de depósitos se harán siempre personalmente y se tomará la impresión digital del CLIENTE.

**ARTÍCULO UNDÉCIMO.-** Bajo su exclusiva responsabilidad, el CLIENTE comprobará de inmediato los datos que consigne en los depósitos que efectúe, contra aquellos asentados por el BANCO en la papeleta de depósito. Así mismo, deberá dejar constancia en el reverso de los cheques, del número de cuenta en la cual los deposita, pudiendo el BANCO rechazar el depósito por falta de coincidencia de este dato en la papeleta de depósito.

**ARTÍCULO DUODÉCIMO.-** Los depósitos podrán generar una tasa de interés, de conformidad con las normas legales vigentes, que se liquidará, calculará y acreditará según los datos constantes en los folletos y/o medios explicativos establecidos para tal efecto, así como en los distintos medios de información que el BANCO implemente. Cada vez que se produzcan modificaciones, el BANCO con antelación razonable a su aplicación, comunicará dichos cambios mediante publicación en los medios de difusión que estime suficientes. En caso de estimarse conveniente y aplicable, futuras notificaciones también podrán ser dadas a conocer a los titulares, mediante comunicación escrita o por los medios electrónicos o de manera destacada en cada una de las oficinas del BANCO.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.-** Los depósitos que se efectúen en cheques u otros valores de conversión monetaria inmediata, serán acreditados de forma provisional y su importe no podrá ser retirado mientras no se haya efectivizado el valor depositado. Si por cualquier circunstancia, los cheques u otros valores no se efectivizaran, el BANCO efectuará la correspondiente contrapartida en la cuenta, reversando los intereses que hubieren generado, aún sin la presentación de la libreta, comprobante o mecanismo de registro, electrónico o electromecánico que tenga establecido; además, PRODUBANCO queda autorizado por el CLIENTE en ese caso, a debitar por concepto de costos de comisiones por cada cheque devuelto por el BANCO girado, en conformidad a los porcentajes vigentes.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.-** Si las transacciones efectuadas por parte del BANCO fueren en monedas distintas a dólares de los Estados Unidos de América, el CLIENTE acepta que las mismas se efectúen a la cotización que registre el BANCO al momento de la negociación, sin lugar a reclamo posterior alguno.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.-** Cuando exista una cuenta a nombre de dos o más personas, las instrucciones realizadas por cualquiera de ellas constituirán un descargo pleno para el BANCO frente a los otros titulares.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO.-** El BANCO dispone de una red interconectada entre sus oficinas, por ende, los depósitos, cobros, protestos, devoluciones, revocatorias, y demás, se podrán hacer en cualquiera de las plazas donde el BANCO mantiene oficinas.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO.**- Cuando sea necesario, el CLIENTE podrá solicitar al BANCO capacitaciones sobre el uso de los servicios, productos y plataformas. El BANCO definirá y comunicará, a través de la herramienta, las especificaciones técnicas requeridas para el correcto funcionamiento de los sistemas, las cuales podrán actualizarse conforme a las mejoras tecnológicas del sector. Asimismo, el BANCO pondrá a disposición del CLIENTE los tarifarios, manuales de uso y demás documentos relevantes en torno a los servicios o productos consumidos.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.**- El CLIENTE reportará de forma inmediata al BANCO cualquier falla en el funcionamiento de los servicios o herramientas, en razón de lo cual, reconoce que el BANCO no será responsable por daños o pérdidas que pudiera sufrir debido a fallas o vulneraciones en los equipos o credenciales utilizados o relacionados con el servicio de Internet.

**DISPOSICIONES ESPECIALES PARA CUENTAS CORRIENTES:**

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO.-** Cuando los cheques se hubieren devuelto o protestado por cualquier motivo, aún después de haber sido efectivizados, el BANCO procederá con el débito de los valores depositados en la cuenta por tal concepto. En el caso de depósitos de cheques girados contra cuentas corrientes de bancos del exterior; el CLIENTE acepta expresa e irrevocablemente que estos valores le sean debitados, por las causales antes indicadas, sin importar el tiempo transcurrido desde su depósito.

En caso de no haber fondos suficientes en la Cuenta, el CLIENTE deberá depositar el valor necesario en el plazo máximo de veinte y cuatro (24) horas, caso contrario, el BANCO podrá iniciar las acciones legales correspondientes. El CLIENTE acepta expresamente que, en caso de devolución de este tipo de cheques, en lugar del cheque depositado, recibirá un “cheque sustituto”, el cual es una reproducción en papel, creada de una imagen electrónica del cheque original y tiene la misma validez que el original.

Además, el BANCO podrá verificar con posterioridad al depósito, el valor de los cheques depositados contra el valor total indicado por el CLIENTE en el formulario y en caso de ser necesario, hacer los ajustes correspondientes en la Cuenta del CLIENTE, incluso mediante débito a su Cuenta. De igual manera, si por un error atribuible al BANCO, se hubiese acreditado valores que no le corresponden al CLIENTE, se procederá con el débito de estos.

**DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LAS CUENTAS SUELDO:**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO.-** La Cuenta Sueldo es una cuenta de titularidad de la persona jurídica que preste o vaya a prestar servicios de vigilancia y seguridad privada, destinada exclusivamente al pago de remuneraciones y beneficios sociales de sus trabajadores, conforme a la normativa vigente y aplicable. Esta cuenta es distinta de las cuentas individuales de los trabajadores en las que se acrediten dichos pagos.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.-** La contratación de la Cuenta Sueldo será independiente de la contratación de otros productos financieros y contará con un número de identificación único y distinto del correspondiente a las demás cuentas o productos que mantenga el CLIENTE en el BANCO.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO.-** El CLIENTE utilizará la Cuenta Sueldo exclusivamente para la finalidad prevista en este capítulo. Las erogaciones con cargo a esta cuenta únicamente podrán corresponder al pago de remuneraciones y beneficios sociales de sus trabajadores y se efectuarán mediante transferencias electrónicas a las cuentas individuales que estos mantengan en las entidades financieras admitidas por la normativa vigente. No podrán realizarse operaciones ni destinarse los recursos a fines distintos de los expresamente permitidos para este producto.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO.-** La Cuenta Sueldo operará a través de los canales, funcionalidades y servicios que el BANCO habilite específicamente para este producto, siempre que sean compatibles con su naturaleza, finalidad y restricciones normativas. La contratación de servicios adicionales estará sujeta a la aceptación de sus costos, cuando corresponda.

La disponibilidad de canales, funcionalidades o servicios para otras cuentas del CLIENTE, así como su descripción en el Contrato o en este Instructivo, no implicará su habilitación para la Cuenta Sueldo.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO.-** El CLIENTE deberá mantener actualizada su información y proporcionar los documentos y justificativos que el BANCO requiera para verificar el uso de la Cuenta Sueldo y el cumplimiento de la normativa aplicable. Los recursos y las transacciones deberán tener origen y destino lícitos.

El BANCO efectuará las verificaciones, el monitoreo y los controles que le correspondan, de conformidad con sus obligaciones normativas.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO.-** Las disposiciones del Contrato y de este Instructivo serán aplicables a la Cuenta Sueldo únicamente en cuanto sean compatibles con su régimen especial. En caso de contradicción, prevalecerán las disposiciones especiales de este capítulo y la normativa vigente y aplicable.

**DISPOSICIONES RELATIVAS A MENORES DE EDAD:**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.-** PRODUBANCO podrá habilitar Cuentas en favor de menores de edad, en cuyo caso, su apertura y administración se perfeccionará y/o gestionará, según corresponda, por intermedio de su(s) representante(s) legal(es). Para el efecto, el BANCO registrará los datos, documentación y/o cualquier otro requisito solicitado por PRODUBANCO, correspondientes al titular y su(s) representante(s) legal(es).
Los depósitos efectuados en favor del menor de edad se mantendrán para beneficio exclusivo del titular y, se pagarán, junto con los intereses que se hubieren generado, según las instrucciones consignadas por el(los) representante(s) legal(es).

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO.-** Por aspectos de seguridad y/o según las características del producto contratado, PRODUBANCO podrá inhabilitar funcionalidades de la Cuenta y/o disponer canales/requisitos específicos para su transaccionalidad. A medida que el menor alcance las edades definidas por el BANCO, se habilitarán progresivamente las funcionalidades y/o canales disponibles para la Cuenta.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO.-** Previa solicitud y bajo responsabilidad del(de los) representante(s) legal(es), se podrán activar funcionalidades consultivas y/o transaccionales en favor del menor de edad. Conforme a los lineamientos definidos por el BANCO y previa solicitud expresa del(de los) representante(s) legal(es), se podrán emitir tarjetas de débito en favor del titular y/o usuarios adicionales.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO.-** Cuando el menor de edad cumpla la mayoría de edad, podrá solicitar expresamente a PRODUBANCO la actualización a la condición de giro de su Cuenta, así como sujetarse a los procesos de migración dispuestos para el efecto. En esta instancia, podrá excluir y/o adicionar firmas autorizadas, así como acceder a todas las funcionalidades y canales habilitados para la Cuenta.

**DISPOSICIONES ACERCA DE FIRMAS Y USUARIOS AUTORIZADOS:**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO.-** Para efecto de acceder a las diferentes funcionalidades de la Cuenta, el CLIENTE podrá designar firmas autorizadas y/o usuarios adicionales, quienes podrán transaccionar en los diferentes canales habilitados por PRODUBANCO, dentro de los límites establecidos por el CLIENTE. Para efectos del presente instrumento, los conceptos de “firma autorizada” y “usuario adicional” recibirán un tratamiento equivalente, sin embargo, se ocuparán según el canal transaccional aplicable.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO.-** Para la utilización de servicios o ejecución de cualquier tipo de transacción, el BANCO asignará un usuario al CLIENTE, el cual se denomina usuario principal. Este usuario no mantendrá restricciones y podrá, por cuenta y riesgo del CLIENTE, conceder permisos a usuarios adicionales, los cuales únicamente tendrán las facultades que el principal les asigne, según los niveles aprobadores, cuando fueren aplicables. El usuario y clave quedan bajo custodia y responsabilidad del CLIENTE y deben ser utilizados únicamente para acceder a los sistemas que le permitan operar los servicios autorizados por el BANCO.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO.-** El usuario principal puede facultar el ingreso a canales digitales a un usuario adicional. Para que el usuario adicional acceda a los servicios transaccionales, el CLIENTE debe comunicar esa intención al BANCO por escrito. En virtud de esa autorización, el BANCO conferirá al CLIENTE una clave provisional, con la cual el usuario adicional podrá hacer uso del sistema. Dicha clave deberá ser cambiada inmediatamente.

El BANCO proporcionará al CLIENTE y sus usuarios, las claves de acceso solicitadas y/o mecanismos de autenticación adicionales u alternativos, cuando fueren aplicables; así como gestionar las correspondientes actualizaciones, renovaciones, anulaciones, revocatorias, cambios, entre otras acciones requeridas por el CLIENTE y permitidas por el BANCO. El BANCO registrará los perfiles asignados por el CLIENTE.

**DISPOSICIONES SOBRE USO Y MANEJO DE LA TARJETA DE DÉBITO:**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO.-** Previa solicitud del CLIENTE, el BANCO entregará al CLIENTE una tarjeta de débito, con tecnología magnética, microchip y/o según los avances tecnológicos que resulten aplicables. Adicional a las transacciones que PRODUBANCO habilite, la tarjeta permite el acceso y uso de funcionalidades y canales, para lo cual se activará la clave correspondiente.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO.-** A solicitud del CLIENTE, el BANCO podrá emitir tarjetas adicionales en favor de personas expresamente autorizadas. El uso de tarjetas adicionales está sujeto a los mismos términos y condiciones contemplados para la tarjeta principal, salvo las restricciones instruidas por el CLIENTE, en la medida que el BANCO las considere factibles. La tarjeta es de propiedad del BANCO y su emisión, funcionamiento y entrega es potestativa de éste, así como los canales o medios de acceso a servicios que oferta el BANCO. En consecuencia, el BANCO tiene facultad de retirar al CLIENTE las tarjetas emitidas en cualquier momento, así como impedir el uso futuro de la tarjeta y los mecanismos de autenticación asociados a la clave.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO.-** El BANCO podrá proporcionar al CLIENTE el acceso a servicios y/o productos objeto del Contrato y este Instructivo, únicamente con la clave y sin la necesidad de emitir una tarjeta, previa solicitud del CLIENTE. Sin embargo, el BANCO queda facultado para, en cualquier momento, suspender el uso de dicha clave.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO.-** Cuando el CLIENTE mantenga una tarjeta de débito activa y vigente, podrá parametrizar consumos recurrentes, que se procesarán en los montos y periodicidad que se acuerde con cada establecimiento. El monitoreo e interrupción de los cargos recurrentes son estricta responsabilidad del CLIENTE y este así lo reconoce, mismos que se podrán procesar indefinidamente mientras la tarjeta de débito se encuentre vigente.

En la medida que PRODUBANCO lo permita y habilite, y siempre que el CLIENTE no hubiere comunicado su decisión expresa para suspender los cargos recurrentes, estos podrán continuarse procesando con las mismas credenciales, aun cuando la tarjeta de débito hubiere vencido. Sin perjuicio de lo descrito, serán automáticamente suspendidos por PRODUBANCO cuando se renueve la tarjeta de débito y/o exceda el plazo de tolerancia máximo que determine para el efecto el BANCO.

**DISPOSICIONES RELATIVAS A MEDIDAS DE SEGURIDAD:**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO.-** El CLIENTE acepta expresa e irrevocablemente los sistemas de seguridad adicionales que el BANCO implemente en relación con el Contrato y el presente Instructivo, sea mediante claves adicionales, tarjeta de coordenadas, token's, dispositivos externos, software, o los que BANCO determine, según sean necesarios para la prestación de sus servicios a través de canales tecnológicos.

La tarjeta, clave, mecanismos de autenticación, formularios de cheque y/o cualquier otra herramienta o documento vinculado al manejo de la Cuenta, quedan bajo custodia y responsabilidad del CLIENTE, y deben ser utilizados de conformidad con los lineamientos definidos para el efecto por el BANCO, únicamente para acceder a los sistemas o canales que le permitan operar estos servicios y/o ejecutar las transacciones a las que se encuentran asociadas.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO.**- En caso de pérdida de la libreta o mecanismo de registro, la Tarjeta de Débito o del comprobante, formularios de cheques, y/o cualquier otra herramienta/insumo asociado a la Cuenta, por cualquier motivo, deberán observarse por parte del CLIENTE, las normas vigentes para estos casos. El CLIENTE está obligado a informar al BANCO por escrito y de inmediato de la pérdida, extravío, sustracción, etc., de su mecanismo de registro o cualquiera que fuera. De no hacerlo, el BANCO no asume responsabilidad alguna en caso de efectuar pagos con cargo a la Cuenta, si no recibió aviso oportuno del titular. Cuando fuere necesario proceder a la anulación de tales documentos, todos los gastos serán de cuenta del CLIENTE, los cuales constan en los distintos medios informativos del BANCO.

**DISPOSICIONES SOBRE OPERACIONES DEL SERVICIO MULTICASH**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO.**- A través de los recursos físicos y tecnológicos que el BANCO ponga a su disposición, el CLIENTE podrá acceder a los siguientes servicios:

- SERVICIO DE ROLES DE PAGO: pago a funcionarios, empleados y/o trabajadores o en general personal que tuviera contratado bajo relación de dependencia o por servicios prestados, bajo cualquier modalidad laboral o contractual, el valor correspondiente a sus respectivos sueldos, salarios, remuneraciones, honorarios profesionales, haberes o cualquier otro beneficio de naturaleza laboral o civil que le corresponda por la prestación de sus servicios profesionales.

- SERVICIO DE PAGOS A TERCEROS: pago a proveedores a través de depósitos en las cuentas de los mismos en PRODUBANCO; pagos en efectivo, mediante la emisión de cheques de emergencia o su equivalente de acuerdo con la normativa vigente, así como cheques por cuenta del CLIENTE; o, mediante transferencia de fondos dentro del sistema financiero nacional o al exterior.

- SERVICIO DE PAGOS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS: pago de obligaciones con las diferentes entidades que el BANCO ponga a disposición, para lo cual, el detalle de los servicios habilitados podrá ser seleccionado por el CLIENTE.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO.**- Para el efecto, el CLIENTE instruirá al BANCO las condiciones y mecanismos detallados, para que efectúe los pagos por los valores, conceptos, fechas y frecuencia correspondiente. La información que el CLIENTE entregue al BANCO es de su entera responsabilidad, la cual deberá ser correcta, verídica y completa, por lo que el BANCO no tendrá responsabilidad alguna si el servicio no puede prestarse de manera adecuada producto de errores en las instrucciones consignadas.
De haberse parametrizado, las órdenes deberán pasar por los niveles de aprobación que el CLIENTE defina para su ejecución y pueden ser cargadas en las fechas y por los motivos que el CLIENTE considere conveniente.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO PRIMERO.**- El CLIENTE puede realizar cargas masivas al sistema, en cuyo caso, los sistemas de PRODUBANCO no validarán los beneficiarios designados, salvo que exista instrucción expresa y escrita por parte del CLIENTE. El CLIENTE será el único responsable frente a los pagos que se ejecuten, así como de la falta de pago oportuna y completa de las obligaciones. El CLIENTE también podrá instruir de acuerdo con su estructura tecnológica, en coordinación con el BANCO, para establecer la manera de intercambio de información, ya sea a través de archivos encriptados, comunicaciones directas entre sus sistemas, o la que las áreas de tecnología consideren adecuado, para lo cual se definirá reuniones de trabajo para definir el formato y forma de comunicación.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO.**- Según los servicios consumidos, se aplicarán las siguientes modalidades y lineamientos:

- **Créditos a cuentas en PRODUBANCO.**- El CLIENTE podrá cargar y aprobar la orden en los días que considere conveniente. Para que los créditos se efectúen el mismo día (lunes a domingo), esta debe ser aprobada por el CLIENTE hasta las 19:30; posterior a esa hora, los créditos se efectuarán al siguiente día laborable, siempre y cuando la orden todavía esté en vigencia.

- **Créditos a cuentas en otras Instituciones Financieras Locales.-** El CLIENTE podrá cargar y aprobar la orden en los días y hora que considere conveniente. Para que las transferencias se efectúen el mismo día laborable, la orden deberá ser aprobada por el CLIENTE, hasta las 15h00; posterior a esa hora, estas as se ejecutarán al día laborable siguiente, siempre y cuando la orden tenga vigencia.

- **Créditos (transferencias) a cuentas domiciliadas en instituciones financieras del exterior.-** El CLIENTE deberá registrar directamente en el aplicativo la información pertinente del banco y del beneficiario del exterior, por una sola vez, y luego en cada transferencia que realice ingresará los detalles de cada pago. Es potestad del BANCO el aceptar o negar los destinos o beneficiarios finales de la transferencia.

  El BANCO queda en libertad de transferir estos fondos por intermedio de cualquiera de los bancos corresponsales con los que trabaja, a su elección. En ningún caso será responsable el BANCO o cualquiera de sus corresponsales, por las mutilaciones, interrupciones, omisiones, errores, códigos errados, demoras, retención de fondos de la OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros) u otra entidad de control, que ocurra; ni por las causas, motivos o personas que produzcan estos hechos.

  Para el envío de transferencias al exterior en dólares de los Estados Unidos de América, estas se ejecutarán el mismo día si es que las órdenes son aprobadas por el CLIENTE dentro del horario que

PRODUBANCO haya establecido para el banco corresponsal escogido. Las aprobaciones que se realicen pasado este horario se recibirán en el BANCO, pero se procesarán con fecha valor del día siguiente laborable.

Para el envío de transferencias al exterior en otras monedas, cada orden deberá ser aprobada por los niveles de aprobación del CLIENTE hasta las 15h00, para que la transacción pueda ejecutarse al siguiente día laborable (T+1). Las aprobaciones deben realizarse durante el día de ingreso, caso contrario, no puede ser respetada la cotización de la moneda y el CLIENTE deberá ingresar una nueva orden. El BANCO podrá modificar unilateralmente este horario; de hacerlo notificará oportunamente al CLIENTE.

A requerimiento del CLIENTE, el BANCO podrá solicitar a su corresponsal y/o banco del exterior donde se envió la transferencia, la devolución de los fondos, y éste los acreditará a la cuenta del CLIENTE únicamente después de haberlos recibido desde el exterior. Los valores a devolver no incluyen los impuestos de Ley que generó la transacción, cuya recuperación ante la autoridad tributaria será responsabilidad del CLIENTE. De presentarse estos casos, queda autorizado el BANCO a cobrar el valor de los gastos de esta transferencia y de su devolución, de igual forma aquellos costos ocasionados por errores y omisiones resultantes de la errada o incompleta información proporcionada por el CLIENTE, debitando este valor de las cuentas corriente o de ahorros que tenga la empresa en el BANCO.

- **Créditos a cuentas de clientes en el Banco Central del Ecuador.-** El CLIENTE podrá cargar y aprobar la orden en los días que considere conveniente. Para que las transferencias se efectúen el mismo día laborable, la orden deberá ser aprobada por el CLIENTE, hasta las 12h00; posterior a esa hora, las transferencias se efectuarán al día laborable siguiente, siempre y cuando la orden tenga vigencia.

- **Pagos a realizarse con cheque a la orden del beneficiario.-** La emisión de cheques por cuenta del CLIENTE es un servicio mediante el cual el CLIENTE faculta al BANCO a emitir los formularios de cheque, sobre los cuales se girarán los valores a pagarse a los proveedores, cada vez que esté por agotarse la existencia anterior de formularios; la firma con las que se girarán los cheques será la que el CLIENTE tiene registrada en su cuenta corriente para este servicio, la misma que se capturará desde el sistema de PRODUBANCO. Para el efecto, se aplican las siguientes modalidades:

    - Cheques de emergencia.- Se conoce por este nombre a aquellos cheques girados por el gerente o funcionario autorizado del BANCO, que son solicitados a este por los clientes, por la cantidad que requiera, para que se emitan a nombre de un tercero (beneficiario señalado por el solicitante), con cargo inmediato a la cuenta del cliente solicitante, lo cual ocurrirá el momento de impresión del cheque.

    - Cheques en formato propio.- Bajo esta modalidad, PRODUBANCO recibe las órdenes de pago ingresadas por el CLIENTE al aplicativo, y emite los cheques en una chequera del propio CLIENTE, de numeración exclusiva para este servicio, cuyo uso y control se autoriza expresamente al BANCO. Los valores serán debitados de la cuenta del CLIENTE cuando los cheques sean presentados al cobro por los beneficiarios. La firma de estos cheques no es autógrafa, sino que se obtiene del registro de firmas de la cuenta del cliente.

      PRODUBANCO pagará los cheques girados, así como ejercerá una adecuada custodia del inventario de formularios de cheques que el CLIENTE le ha confiado para la emisión de cheques por su cuenta.

      En ambos casos, es responsabilidad del CLIENTE mantener en la cuenta los fondos necesarios para que los cheques puedan emitirse / pagarse respectivamente. En caso de no haberlos, el BANCO se reserva el derecho de emitirlos bajo el otorgamiento de una línea de sobregiro ocasional.

      La entrega de cheques emitidos bajo cualquiera de estas modalidades se realizará en las oficinas que PRODUBANCO designe para el efecto, en los días acordados, en el horario de 08h30 a 15h45 o en el lugar acordado con el CLIENTE en caso de que éste sea quien desee entregar los cheques.

Para retirar los cheques, los beneficiarios o personas autorizadas deberán presentar los documentos de identificación que correspondan y permitan validar la identidad del CLIENTE.

- **Pagos en efectivo.-** Los pagos en efectivo únicamente se realizarán en las agencias que PRODUBANCO habilite a nivel nacional, durante los días y horarios de atención de dichas oficinas; para disponibilizar la información hacia esas oficinas las órdenes deberán estar cargadas y aprobadas; estos pagos se entregarán previa presentación del documento de identificación del beneficiario y no podrán ser retirados por un tercero bajo ningún concepto.

  Sin embargo de lo descrito anteriormente el BANCO se reserva a cambiar los horarios de atención y procesamiento en cualquier momento, ya sea por decisiones propias, de terceros o de organismos de control, comprometiéndose a comunicar oportunamente al CLIENTE de los cambios a realizar.

- **Pagos a bananeros.-** Para el efecto, el CLIENTE debe ser y acreditar su calidad de productor, exportador o comercializador de banano, registrado e inscrito en el Ministerio de Agricultura y Ganadería o la entidad que manejara dicho registro. Los pagos se realizarán mediante transferencia a cuentas del BANCO o de bancos locales, todos los cuales serán procesados a través del Sistema de Pagos Interbancarios (SPI) y siguiendo las reglas contenidas en la legislación vigente aplicable.
-

  El CLIENTE liquidará el valor de las cajas entregadas a la fecha de embarque y pagará usando el sistema que el banco coloca a su disposición, es responsabilidad del mismo suministrar la información indicada y normada (número de cajas, monto total, descuentos de ley u otros definidos para el efecto), información que el BANCO consignará en el campo definido y previamente comunicado e instruido al mismo.

  El BANCO no se hace responsable de la veracidad y exactitud de la información proporcionada por el CLIENTE, así como tampoco del cumplimiento de sus obligaciones, como son precio, cumplimiento de acuerdos interministeriales, número de cajas y políticas de descuento definidas por la normativa aplicable para el efecto.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO.**- En los casos de pagos a través de transferencias, la responsabilidad de PRODUBANCO se limita a ejecutar las órdenes de pago enviadas por medio de los aplicativos habilitados, por lo que la acreditación en las cuentas del beneficiario final le corresponde al banco donde el beneficiario del pago tiene la cuenta. Cuando la institución financiera donde tiene su cuenta el(los) beneficiario(s) sea diferente a PRODUBANCO, no se garantizan los horarios y días de acreditación de los fondos en las cuentas del beneficiario final, ya que esto depende de políticas de cada institución financiera; el BANCO tampoco será responsable por las demoras en que puedan incurrir los bancos beneficiarios, en la acreditación de los pagos.

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO.**- El CLIENTE es responsable de la emisión y entrega de la factura o nota de venta respectiva a sus clientes, así como de la retención de impuestos a los que diere lugar, eximiendo a PRODUBANCO de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la falta de cumplimiento de las obligaciones tributarias del CLIENTE. Las retenciones serán realizadas en base a la información cargada por el CLIENTE, el cual declara conocer la normativa tributaria vigente y aplicable a su modelo de negocio y deslinda de toda responsabilidad al Banco por omisiones o alteraciones realizadas en la transmisión de la información.

**DISPOSICIÓN RELATIVA AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS:**

**ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO QUINTO.-** En caso de que el CLIENTE tenga objeciones en torno al contrato de apertura de Cuenta y/o el presente instrumento, podrá dirigir sus observaciones o inconformidades previo a su suscripción o aceptación, según corresponda. De no formular reclamos previo a la aceptación de las condiciones descritas, se entenderá de su absoluta conformidad. Sin perjuicio de lo descrito, el CLIENTE ha sido informado del Servicio de Atención al Cliente que mantiene el BANCO a nivel nacional, a través del cual puede presentar sus reclamos, si los hubiera. De manera complementaria, en caso de inquietudes el CLIENTE puede acceder a www.produbanco.com; contactarse con el call center al 02 400 9000; o, acercarse a cualquier agencia y/o sucursal a nivel nacional.