

El presente documento regula el acceso y uso de las **Plataformas de Banca Digital de la SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO OPTIMA, S.A.**, en adelante “**OPTIMA**”, por parte del **CLIENTE** en adelante el “**USUARIO**”, de conformidad con la normativa aplicable y las disposiciones emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

La Plataforma de Banca Digital de OPTIMA son canales digitales que permite a los clientes de OPTIMA acceder a información de sus productos financieros y realizar operaciones y transacciones autorizadas, incluyendo consultas de saldos, pagos, transferencias, administración de productos, solicitud de créditos y demás servicios habilitados por OPTIMA.

CLÁUSULA SEGUNDA. AFILIACIÓN AL SERVICIO

La afiliación podrá realizarse por medios digitales, mediante la validación de identidad del cliente y el cumplimiento de los requisitos establecidos por OPTIMA y la normativa vigente.

CLÁUSULA TERCERA. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN

El acceso a la plataforma requerirá mecanismos de identificación y autenticación tales como usuario, contraseña, códigos de un solo uso (OTP), biometría u otros mecanismos de seguridad implementados por OPTIMA. El cliente es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales.

CLÁUSULA CUARTA. SERVICIOS OFRECIDOS Y RESPONSABILIDADES DE USO

Los servicios disponibles podrán incluir consultas, transferencias, pagos de préstamos, pagos de servicios, administración de cuentas, depósitos a plazo, administración de tarjeta de débito y cualquier otro servicio habilitado. El cliente se obliga a utilizar la plataforma únicamente para fines lícitos y conforme a las instrucciones de uso.

SOLICITUD DE CRÉDITO: el USUARIO podrá tramitar solicitudes de crédito digital por los medios digitales puestos a su disposición por OPTIMA en la plataforma digital y/o página web; Para iniciar el trámite de crédito y/o préstamo mercantil, se requiere contar con al menos la información del Documento Único de Identidad y demás datos requeridos por OPTIMA o por la normativa vigente.

AUTORIZACIÓN PARA COMPARTIR INFORMACIÓN: El USUARIO autoriza a Equifax Centroamérica S.A. de C.V. y a INFORED, S.A. de C.V.; para que acceda y le informe tanto al USUARIO como a OPTIMA, sobre su estado del historial crediticio conformado por la información contenida en su base de datos y que sobre el USUARIO le suministran los agentes económicos afiliados a sus servicios, todo de acuerdo a lo establecido en los Artículos catorce y diecisiete de la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas y el Artículo dieciséis de las



Normas Técnicas Para los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas; por ende, el USUARIO entiende, reconoce y acepta que Equifax Centroamérica S.A. de C.V. e INFORED, S.A. de C.V. es únicamente administradora de la información que se le reporta en virtud de las facultades y obligaciones que las mencionadas normativas le conceden, para estos fines el USUARIO brindará una autorización específica dentro del proceso de solicitud de crédito a través de la plataforma digital de OPTIMA.

CLÁUSULA QUINTA. PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN, CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN

La creación del usuario será a través de la aplicación o plataforma web de Optima Digital mediante la opción “Crear Cuenta”, deberá proveer datos personales según los requerimientos que OPTIMA defina, se solicitará la creación de una contraseña personal e intransferible e información de contacto. Se realizará un proceso de verificación de la información proporcionada para evitar suplantación de identidad, se deberá aceptar los términos y condiciones de uso para continuar con el proceso; se procederá con la creación del usuario y será confirmado a través de correo electrónico, una vez recibida esta confirmación, el usuario podrá acceder a las plataformas de Optima.

El cliente podrá solicitar la cancelación, suspensión o reactivación del servicio a través de agencias, canales de atención o medios electrónicos autorizados por OPTIMA, dichos medios autorizados están disponibles en www.optima.com.sv. OPTIMA podrá suspender temporalmente el servicio cuando existan riesgos de seguridad, indicios de fraude o incumplimientos normativos.

CLÁUSULA SEXTA. LÍMITES TRANSACCIONALES

Las transacciones realizadas a través de la plataforma estarán sujetas a límites de montos, cantidades de operaciones y horarios definidos en los contratos individuales de productos y servicios celebrados entre el USUARIO y OPTIMA, los cuales serán informados al cliente por oportunamente durante la contratación de cada producto y podrán ser modificados conforme a las políticas de seguridad y la normativa aplicable.

CLÁUSULA SÉPTIMA. COMISIONES Y TARIFAS

Las comisiones y tarifas aplicables al uso de la plataforma y a determinados servicios serán informadas al cliente a través de los tarifarios vigentes, que se encuentran publicados en el sitio web institucional, la aplicación móvil o cualquier otro medio autorizado.

CLÁUSULA OCTAVA. RIESGOS INHERENTES

El cliente reconoce que el uso de canales digitales conlleva riesgos tecnológicos, incluyendo suplantación de identidad, acceso no autorizado, malware, phishing, pérdida o robo de dispositivos y fallas en las telecomunicaciones, por lo que se obliga a adoptar las medidas de seguridad recomendadas.



CLÁUSULA NOVENA. CLAVES Y DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD

Las credenciales de acceso son personales e intransferibles. El cliente deberá resguardar sus contraseñas y no compartir códigos de verificación, dispositivos de autenticación o información confidencial con terceros.

El uso de la plataforma digital y/o la página web que OPTIMA pone a disposición del USUARIO exige el ingreso de una clave secreta que es definida por el USUARIO, quien podrá cambiar la clave cuantas veces lo desee. Dicha clave únicamente la conoce el USUARIO y es la que permite la ejecución de transacciones desde la plataforma digital y/o página web o distintos canales o medios electrónicos disponibles. OPTIMA, por medio de sus plataformas digitales, podrá exigir el ingreso de una clave adicional para la aprobación de determinadas transacciones. Esta clave adicional será asignada e informada al USUARIO de forma automática por el sistema informático y tendrá carácter provisional, lo cual significa que podrá utilizarse para una sola transacción. EL USUARIO se obliga a custodiar diligentemente las claves asignadas, es decir, la personal y las claves provisionales.

CLÁUSULA DÉCIMA. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR IRREGULARIDADES

El cliente deberá informar de inmediato cualquier actividad sospechosa, transacción no reconocida, pérdida o robo de dispositivos o accesos no autorizados a través de los canales de atención habilitados por OPTIMA, que son www.optima.com.sv, Call Center 2121-0606, WhatsApp 7521-4642 o correo electrónico atencionalcliente@optima.com.sv. Una vez recibido el aviso, OPTIMA podrá bloquear preventivamente el acceso o determinadas transacciones.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CONSULTAS Y RECLAMOS

Las consultas, solicitudes y reclamos podrán presentarse por medio de agencias, centro de atención telefónica, correo electrónico, sitio web o cualquier otro canal autorizado por OPTIMA, y serán atendidos conforme a los plazos y procedimientos establecidos en la normativa aplicable, el proceso puede ser consultado en www.optima.com.sv o en agencias.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDADES EN CASOS DE FRAUDE

OPTIMA será responsable por las situaciones atribuibles a fallas de sus sistemas o incumplimiento de sus controles de seguridad. El cliente será responsable de las operaciones realizadas con sus credenciales cuando haya mediado negligencia, revelación de claves o incumplimiento de las medidas de seguridad recomendadas.

CLÁUSULA DECIMO TERCERA. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO:

El USUARIO se obliga a: i) Asignar diligentemente la(s) clave(s) para el manejo de las plataformas digitales que OPTIMA ponga a su disposición. ii) Abstenerse de dar a conocer a terceros las claves o contraseñas. iii) No permitir la utilización de los canales destinados al manejo del crédito en cuestión



por parte de terceros. iv) En caso de pérdida del dispositivo móvil o de la sim card a través del cual opera la plataforma digital de OPTIMA, deberá notificar inmediatamente al operador de telefonía móvil, con el fin de bloquear el dispositivo; así como informar a OPTIMA tal situación. v) Reintegrar inmediatamente a OPTIMA los valores que se acrediten de manera errónea por los medios anteriormente relacionados, o que el USUARIO haya retirado por cualquier error o falla del sistema. En el evento en que el USUARIO no cancele los valores de forma inmediata, se obliga a reconocer sobre los mismos a favor de OPTIMA los intereses legales a la tasa máxima permitida y demás gastos en que se incurra para recuperar dichas sumas. vi) Mantenerse informado sobre las plataformas digitales que OPTIMA ha puesto a su disposición, consultando las condiciones generales de la operación y las condiciones de uso del mismo, puestas a su disposición en www.optima.com.sv. vii) Suministrar la información y documentación que requiera OPTIMA; y viii) Pagar los servicios que haya autorizado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. OBLIGACIONES DE OPTIMA

OPTIMA se obliga a: i) Entregar, acreditar, depositar, desembolsar o transferir las cantidades de dinero, en los términos definidos por OPTIMA. ii) Suministrar información clara, comprensible, veraz y oportuna sobre sus servicios. iii) Suministrar información sobre las tarifas y costos asociados a las operaciones. iv) Guardar la reserva de la información suministrada por el USUARIO que tenga el carácter de reservada según lo dispuesto el artículo veintiuno A de la Ley de Protección al Consumidor, sin perjuicio de poder suministrarla ante el requerimiento de autoridad competente. v) Dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos formulados por el USUARIO, de acuerdo con el procedimiento y términos establecidos por la ley. vi) Explicar al USUARIO la información pertinente en respecto a sus Derechos y Obligaciones de acuerdo con lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor. Vii) mantener mecanismos razonables de seguridad.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. CONSEJOS PARA EL ADECUADO USO DE LA PLATAFORMA

Se recomienda al cliente: a) no compartir sus claves; b) utilizar dispositivos seguros y actualizados; c) evitar acceder desde redes públicas; d) verificar periódicamente sus movimientos; e) cerrar sesión al finalizar; y f) reportar de inmediato cualquier irregularidad.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS

El USUARIO declara BAJO JURAMENTO que conoce la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, la que penaliza la utilización de fondos ilícitos; se obliga a cumplir con las disposiciones pertinentes de la Ley antes mencionada, su reglamento y el Instructivo emitido por la Fiscalía General de la República, brindándole a OPTIMA toda la información y colaboración necesaria. OPTIMA podrá negarse a prestar los servicios aquí contratados si considera que la operación a realizarse no cumple con alguno de los requerimientos o disposiciones de la mencionada Ley, el Reglamento, su Instructivo o si considera que la operación es de carácter irregular. Así mismo el USUARIO manifiesta



que los fondos a ser operados a través de la plataforma no serán utilizados para operaciones relacionados con hechos o actividades delictivas o criminales relacionadas con el narcotráfico u otros delitos que sean o no conexos con este, o con el lavado de dinero y otros activos y que contravengan las leyes y reglamentos respectivos. Agrega además el USUARIO que la procedencia de los fondos que operará a través de la plataforma proviene de actividades lícitas, los cuales en forma inmediata tienen su origen en sus actividades comerciales, por consiguiente, dichos fondos no se encuentran relacionados con hechos o actividades criminales relacionadas con delitos o situaciones que vayan en contra de las Leyes. Por último, manifiesta el USUARIO que la anterior declaración es verdadera y que conoce la responsabilidad civil y penal en que puede incurrir por existir falsedad en la misma.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA. TRANSPARENCIA

EL USUARIO declara que la información que ha suministrado es cierta y exacta. Adicionalmente, declara que ha sido informado por parte de OPTIMA que cualquier falta a la verdad o inexactitud en la información suministrada constituye una causal objetiva para la terminación unilateral de cualquier contrato y/o relación comercial que pudiera haber o llegare a haber entre OPTIMA y el USUARIO.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. MODIFICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES LEGALES

OPTIMA se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de las presentes disposiciones legales en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones a las disposiciones legales se informarán mediante publicación en la página www.optima.com.sv o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. ACEPTACIÓN

La activación y uso de la Plataforma de Banca Digital constituye aceptación expresa de los presentes términos y condiciones por parte del cliente.

