



**ANEXO  
 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, que se celebra de acuerdo a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: (PARTES)** Celebran el presente contrato, por una parte **"LA PRIMERA" ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA**, con NIT No.1007125028, Matrícula de Comercio N°00340612, Entidad de Intermediación Financiera autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, con domicilio principal en la Av. Mariscal Santa Cruz No. 1364 de la ciudad de La Paz, representada legalmente por \_\_\_\_\_, en adelante la Entidad de Intermediación Financiera (EIF).

Por otra parte,

**(Según corresponda incluir uno de los siguientes incisos)**

**Para persona(s) natural(es)**

a) El (la) señor (a) \_\_\_\_\_ con documento(s) de identificación No. \_\_\_\_\_, mayor(es) de edad y hábil(es) por derecho, en adelante **CLIENTE(S) FINANCIERO(S)**.

**Para persona jurídica.**

b) \_\_\_\_\_, con Matrícula de Comercio No. \_\_\_\_\_ y NIT No. \_\_\_\_\_ legalmente representada por el (la) señor(a) \_\_\_\_\_ documento de identidad No. \_\_\_\_\_, actuando mediante Poder. No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado por la Notaría de Fe Pública No. \_\_\_\_\_ a cargo del (de la) Dr. (a) \_\_\_\_\_, en lo sucesivo **CLIENTE FINANCIERO**.

**SEGUNDA: (OBJETO DEL CONTRATO)** El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones sobre las cuales la EIF 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 nacional (sustituir por moneda extranjera cuando corresponda)**, en puntos de atención financiero o a través de instrumentos electrónicos de pago o banca electrónica, conforme a disposiciones legales y reglamentarias vigentes así como reglamentos y procedimientos de la EIF.

EPM/KMQ/APR/SMU

Pág. 7 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



**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 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: \_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_ 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: \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ en el cual ninguno de los titulares, individualmente, 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 de la EIF, 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 Financiero que no sea el cajero automático, podrá ser efectuado únicamente por el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S) o por un representante legal.

**Cuando corresponda incorporar el siguiente párrafo:**

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

ERM/KMQ/APR/SMU

Pág. 8 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central; Plaza Isabel la Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 • Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 • Telf: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarja:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 6113709



través de la libreta de caja de ahorro, de la tarjeta de débito o mediante banca electrónica.

Al momento de la apertura de la cuenta de cajas de ahorro y con el primer depósito, la EIF extenderá la libreta de ahorros a nombre del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO (S), que contendrá el Reglamento de Cuentas de Ahorro de la EIF.

**OCTAVA: (INTERESES)** La EIF 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. La EIF, 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 de la EIF aprobado por ASFI y disposiciones legales vigentes.

**DÉCIMA: (SERVICIOS ADICIONALES)** El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) por el acceso a la utilización de tarjetas de débito y banca electrónica, debe (n):

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

La EIF 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).

EPM/KMQ/APR/SMU

Pág. 9 de 23

**2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



**10.1. SERVICIOS MEDIANTE TARJETA DE DÉBITO.**

**a) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

La EIF pone a disposición el servicio de tarjeta de débito, el cual si es solicitado por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), le permite realizar transacciones sobre su(s) cuenta(s) afiliada(s) mediante el uso de redes de cajeros automáticos y de Puntos de Ventas en Comercio (P.O.S.) interconectados a través de la Administradora de Tarjetas A.T.C S.A. y/u otra red adquirente de consumo, tanto a nivel nacional o internacional. El servicio de tarjeta de débito es un canal habilitado las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo eventuales contingencias como desperfectos técnicos, cortes de servicio en líneas telefónicas y/o cortes de energía eléctrica, que no sean atribuibles a la EIF.

**b) PLAZOS.**

**Vigencia:** El plazo de vigencia de la(s) tarjeta(s) se encuentra(n) descrito(s) en la(s) misma(s), pudiendo ser renovado a solicitud del (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S). Si bien el uso del servicio de tarjeta(s) está en función a la fecha de caducidad de este dispositivo, la terminación del contrato de la(s) cuenta(s) relacionada(s) con la tarjeta genera la inhabilitación automática de esta(s).

**Entrega:** La emisión, reposición y/o renovación de la(s) tarjeta(s) de débito se hará dentro de los 3 días hábiles administrativos a partir de la solicitud del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) a la EIF.

**Tarjetas retenidas en cajero(s) automático(s):** La EIF pondrá a disposición del titular la tarjeta en la localidad que fuera retenida según los plazos detallados a continuación:

- Hasta cuatro (4) días hábiles administrativos, cuando la tarjeta sea retenida en un cajero propio de la EIF.
- Hasta ocho (8) días hábiles administrativos, cuando la tarjeta sea retenida en un cajero ajeno al de la EIF.

Cumplidos los plazos señalados, la EIF otorga un plazo adicional de diez (10) días hábiles administrativos al (a los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) para recoger la tarjeta, concluido dicho plazo la EIF procederá a su destrucción bajo los estándares de seguridad que corresponda.

En caso de extravío o destrucción de la(s) tarjeta(s) de débito se cobrará al (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) una comisión de acuerdo a tarifario vigente por concepto de reposición de la tarjeta extraviada o destruida, monto que será

EX/M/KM/Q/APR/SMU

Pág. 10 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 · 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 · Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 · Telf: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · (591-4) 4584506 · **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarifa:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709



debitado de la(s) cuenta(s) relacionada(s) a la tarjeta de débito, previa autorización del (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S).

#### c) OPERACIONES PERMITIDAS.

A través del servicio de cajeros automáticos el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) puede(n) realizar las siguientes operaciones:

- Retiro de fondos en efectivo en cajeros automáticos propios o ajenos a la EIF, de la(s) cuenta(s) relacionada(s) a la tarjeta, siempre que el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) tenga(n) en ellas saldos positivos.
- Consultas sobre saldos que tengan en la(s) cuenta(s) relacionada(s) a la tarjeta.

Por otra parte, a través del servicio de P.O.S., el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) podrá(n) realizar, con fondos que provengan de la(s) cuenta(s) relacionada(s) a la tarjeta, todas las operaciones de pago que sean admitidas en todos los locales comerciales y otros similares que tengan identificación "Enlace" y/u otra red adquiriente de consumo. El (Los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) acepta(n) expresamente que las operaciones indicadas se sujeten a los límites acordados.

#### d) MEDIDAS DE SEGURIDAD.

A tiempo de entrega de la(s) tarjeta(s) de débito, la EIF también entrega al (a los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) la(s) clave(s) numérica(s) secreta(s) para su respectiva identificación en los cajeros automáticos y P.O.S. denominada PIN (Número Personal de Identificación). Dicha(s) clave(s) de acceso es (son) de uso y confidencialidad del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S).

El (Los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) acepta(n) expresamente y toma(n) conocimiento que eventualmente, cualquiera de los cajeros automáticos retendrá sin necesidad de aviso alguno, cualquiera de la(s) tarjeta(s), ya sea por encontrarse en mal estado; esto sin limitar su derecho a reclamar algún perjuicio por la retención no justificada de la(s) tarjeta(s).

En caso de extravío, sustracción, hurto, robo de la(s) tarjeta(s), el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) está(n) obligado(s) a dar aviso inmediato de tal pérdida a través de los canales autorizados a la EIF (apersonándose a cualquier oficina de la EIF dentro de los horarios de atención de la misma) o mediante la Administradora de Tarjetas A.T.C S.A. al número 800103060 dentro Bolivia y al número 591-2-2319585 fuera de Bolivia mismos que estarán habilitados las 24 horas del día los 365 días del año), asumiendo, en todo caso, responsabilidad por las operaciones que se hubieran realizado hasta el momento en que se dé aviso a la EIF de tales

EPM/KMQ/APR/SMU

Pág. 11 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 · Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 · Telf: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · (591-4) 4584506 · **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709



circunstancias, momento en el cual la EIF procederá a realizar el bloqueo de la(s) tarjeta(s).

La contraseña y/o PIN será bloqueada automáticamente después de tres intentos fallidos que sean realizados por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) y que como consecuencia de ello la(s) tarjeta(s) sea retenida en el Cajero Automático. Como consecuencia del bloqueo del PIN antes mencionado el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), deberá(n) apersonarse a las oficinas de la EIF a fin de solicitar la devolución de la(s) tarjeta(s).

El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), podrá(n) elegir el límite de retiro diario de efectivo de acuerdo a las operaciones que son ofrecidas por la EIF, debiendo observarse este límite aun en operaciones sucesivas, tanto en cajero(s) automático(s) propios como en cajero(s) automático(s) de otras EIFs.

Se aclara que para cuentas de manejo conjunto no aplica la entrega de tarjeta de débito.

## **10.2. SERVICIOS POR VÍA ELECTRÓNICA.**

Los servicios que la EIF prestará en favor del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) a través de sistemas de transmisión remota como terminales electrónicas, internet o cualquier otro sistema de transmisión electrónica, serán los que se describen a continuación:

- Consultas de saldos, movimientos, tipos de cambio.
- Transferencias entre cuentas de la misma entidad y a otras cuentas de entidades de intermediación financiera del país.
- Pago de los créditos que el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) mantiene(n) en la EIF.
- Pago de diferentes servicios.
- Transferir fondos. En caso que el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) realizare(n) transferencia o traslado de fondos entre cuentas de diferentes monedas, autoriza(n) a la EIF a efectuar una operación de compra/venta de divisas en la cual se aplicará la tasa de cambio establecida por la EIF en el marco de las disposiciones del Banco Central de Bolivia.
- Aquellas nuevas operaciones que sean implementadas por la EIF, permitidas y autorizadas por la Ley de Servicios Financieros y la normativa emitida por ASFI.

Para acceder a los servicios por vía electrónica el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) deberá(n) apersonarse por cualquiera de las oficinas de la EIF a

ERM/KMQ/APR/SMU

Pág. 12 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 · Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 · Telf: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · (591-4) 4584506 · **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarjija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709



los fines realizar la correspondiente solicitud y registro en el sistema que utiliza la EIF para tal fin. Una vez completada la solicitud de habilitación de "La Primera Digital", se habilita el nombre de usuario que es elegido por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) al momento de la solicitud de los servicios por vía electrónica, posteriormente recibirá(n) una notificación en el correo electrónico elegido por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) en el que se establecen los pasos a seguir para la habilitación de su contraseña -que es elegida por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) para el aplicativo "La Primera Digital".

**a) CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.**

- Los pagos por vía electrónica, serán realizados mediante débito del monto especificado por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), de la cuenta que designe(n) para la correspondiente transferencia por parte de la EIF, al receptor designado por el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S).
- Si el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) solicita(n) transferencias a cuentas propias o de terceros en la misma EIF, deberá ingresar a la página web o al aplicativo móvil de la EIF, para que se le haga el débito de su cuenta y se envíe mediante Transferencia Electrónica (TEF).
- Si el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) solicita(n) transferencia de fondos a otras EIF's, deberá(n) ingresar a la página web y/o aplicativo móvil de la EIF para que se efectúe el débito de su cuenta y se envíe mediante Transferencia Electrónica (TEF).

Para el eventual caso de que se cobre una comisión al (a los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) por el servicio de órdenes electrónicas de transferencia de fondos, ésta será cobrada en función al tarifario vigente establecido por el Banco Central de Bolivia.

- El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) debe(n) dar aviso a la EIF solicitando el bloqueo del servicio en caso de baja, bloqueo o cambio de número, robo, hurto o extravío de su(s) teléfono(s) celular(es), a través de los canales autorizados a la EIF (apersonándose a cualquier oficina de la EIF o mediante la Administradora de Tarjetas A.T.C S.A. al número 800103060 dentro Bolivia y al número 591-2-2319585 fuera de Bolivia mismos que estarán habilitados las 24 horas del día los 365 días del año).

**b) CONDICIONES DE ACCESO.**

Para acceder a los servicios electrónicos por internet o telefonía móvil, el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S):

ERN/KMQ/APR/SMU

Pág. 13 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 • 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jacha Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 • Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 • Telf: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarifa:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 6113709



- Deberá(n) utilizar la dirección <https://digital.laprimeraefv.com>, e ingresar su usuario y clave correctas.
- Se hará(n) responsable(s) del uso y confidencialidad del nombre del usuario y clave secreta o contraseña, no pudiendo proporcionar por ningún medio dicha información a terceras personas o funcionarios de la EIF.
- Podrá(n) cambiar periódicamente la clave secreta.
- No debe(n) ingresar a enlaces de páginas web remitidos por correo electrónico u otros medios similares, que aparentemente sean enviados por la EIF. La EIF no mandará por ningún motivo correos electrónicos u otros con dicha información.
- Deberá(n) realizar las transacciones dentro de los límites de montos, tipos y números de operaciones determinados por la EIF, mismos que se detallan a continuación:
  - a) Límites diarios en bolivianos hasta Bs.20.000.-
  - b) Límites diarios en dólares estadounidenses hasta \$us.3.000.-
  - c) Transferencias a terceros.
  - d) Transferencias a cuentas propias.
  - e) Transferencia a cuentas de otras entidades financieras.
  - f) Realizar hasta 50 transferencias y/o transacciones electrónicas en el mes.

Sin embargo, tales límites podrán ser modificados por el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) a solicitud, de forma presencial y con los documentos que acrediten su identidad, salvo restricciones normativas y determinaciones dispuestas por Autoridad Judicial o Administrativa.

- El softoken es un factor de autenticación de la transacción mediante una aplicación que entrega claves numéricas de seis (6) dígitos con un tiempo de caducidad de 30 segundos.

El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) puede ingresar a la aplicación mediante la página web <https://digital.laprimeraefv.com>, mediante un computador, Tablet o teléfono celular.

- Para la configuración y utilización del SoftToken el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) deberá(n) realizar la descarga de la App Store/Play Store en su computador y seguir las instrucciones establecidas en dicha app para la habilitación del SoftToken. El(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) para la habilitación del SoftToken deberá(n) hacer uso del usuario aprobado previamente al momento de solicitar el servicio de "La Primera Digital".

EBM/KMQ/APR/SMU

Pág. 14 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 · Fax: (591-2) 2430028 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 · Telf: (591-2) 2311818 · Casilla N° 6118 · **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2834449 · **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central · Telf: (591-2) 6230858 · **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2), 5117706 - 5112468 · **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 · Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 · Telf: (591-3) 3336288 · **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre · Telf: (591-3) 8424841 · **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 · (591-4) 4584506 · **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709





La contraseña quedará bloqueada automáticamente después de tres (3) intentos fallidos, caso en el que el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) podrá(n) solicitar a la EIF su desbloqueo, a cuyo fin tendrá(n) que apersonarse por cualquiera de las oficinas de la EIF o a través de la página web de la EIF utilizando la dirección <https://digital.laprimeraefv.com>, completando los datos de seguridad alternativos que se le soliciten.

**c) LIMITACIONES PARA EL SERVICIO.**

Dichos servicios estarán disponibles los 365 días del año, sin embargo, cuando se realicen transacciones en días u horas inhábiles o existan imposibilidades técnicas de realizarse, serán aplicadas al siguiente día hábil de realizada.

**d) MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LOS CANALES DE BANCA ELECTRÓNICA Y BANCA MOVIL.**

Inicialmente el acceso al servicio de "La Primera Digital" lo efectúa(n) el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) empleando el nombre de usuario elegido por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) al momento de la solicitud de los servicios por vía electrónica. Una vez registrado y validado el nombre de usuario, la plataforma de "La Primera Digital" requiere la selección de una contraseña personal creada por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S). En adelante el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) accede(n) al servicio con las claves personales por él (ellos) creadas. El usuario se bloquea automáticamente después de tres intentos fallidos, en cuyo caso el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) podrán realizar el desbloqueo de su usuario mediante la plataforma "La Primera Digital" para lo cual se validará el nombre de usuario y correo electrónico registrados, para tal efecto el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) recibirá(n) un correo electrónico con un enlace para registrar una nueva contraseña misma que deberá ser efectuada en el plazo de veinticuatro (24) horas. Asimismo, el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) podrá(n) apersonarse a la EIF y solicitar la reposición de la contraseña en cualquier oficina de la EIF previa validación de firmas y registros.

La EIF realizará en línea, todas las instrucciones que emita el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) a través del servicio de "La Primera Digital"; instrucciones que serán consideradas como mandatos irrevocables para todos los efectos legales, quedando la EIF claramente legitimado para cumplirlas y efectuarlas de acuerdo a la situación legal y operativa de las cuentas involucradas, efectuando por consiguiente, los cargos y abonos que correspondan. El (Los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) declara(n) comprender que todas las transacciones que quiera(n)

EBM/KMQ/APR/SMU

Pág. 15 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 • Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 • Telf: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 6113709



efectuar mediante el servicio de "La Primera Digital", están condicionadas a la existencia de fondos suficientes y disponibles en su(s) respectiva(s) cuenta(s), así como el previo registro del código de confirmación de la operación que es generado a través del softtoken en el dispositivo móvil utilizado por el (los) por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) para el empleo de este servicio.

Una vez ingresado al aplicativo el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) debe(n) realizar el siguiente procedimiento:

- El usuario debe elegir la opción "La Primera Digital".
- El usuario debe ingresar su nombre de usuario proporcionado por la EIF, seguido de su contraseña.
- El usuario debe elegir una imagen, como medida de seguridad de protección contra suplantación de identidad (*anti-phishing*).
- El usuario debe registrar el código QR generado por el aplicativo.
- El usuario posteriormente debe ingresar al aplicativo "Autenticador de Google" debiendo elegir el registro mediante el código QR obtenido previamente.

El Autenticador de Google referido precedentemente es el aplicativo utilizado para la obtención de la clave numérica para realizar las transacciones por parte del (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S).

Las operaciones efectuadas a través del servicio de "La Primera Digital" en cualquier tiempo distinto al de la atención de (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) en su(s) oficina(s) y agencia(s), serán contabilizadas en el siguiente día hábil.

La EIF, a solicitud del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), establecerá límites de operaciones personalizadas, las cuales podrán ser distintos para cada tipo de operación que pueda efectuarse mediante el servicio de "La Primera Digital".

La EIF usará mecanismos de autenticación robusta implementados para estas transacciones, tales como el registro de una imagen de seguridad de protección contra suplantación de identidad (*anti-phishing*) que será mostrada al inicio de cada sesión, la solicitud de introducir la Clave de Acceso y PIN o Token asignado (este último en caso de realizar transacciones), con la finalidad de que la EIF reconozca y verifique la identidad del usuario que esté solicitando ingresar.

Si el/los CLIENTE(S) FINANCIERO(S) mantiene(n) inactiva la sesión de acceso en el servicio en línea en el tiempo establecido por la EIF, automáticamente ésta expirará.

El acceso a los servicios de "La Primera Digital" quedará automáticamente restringido al (a los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), después de haber realizado tres intentos fallidos de ingreso de la contraseña.

EPM/KMQ/APR/SMU

Pág. 16 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 • Centro de Consulta, av. Cañada Pallita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 • Telf: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre • Telf: (591-3) 842484 • **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarja:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 6113709



El (Los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) podrá(n) solicitar la reactivación de su contraseña apersonándose a cualquiera de las oficinas de la EIF o a través de la página web de la EIF (accediendo a la opción de restablecimiento de contraseña, en la cual el cliente deberá ingresar el correo electrónico registrado en la EIF para servicios por vía electrónica, con la finalidad de verificar la identidad del (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) y posteriormente, la EIF procederá al envío de un enlace al correo electrónico proporcionado, para reactivar la contraseña).

**e) (CONDICIONES DE SEGURIDAD PARA MENSAJERÍA DE TEXTO POR TELEFONÍA CELULAR)**

En caso que el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) utilice(n) la página web o uno de los aplicativos de la EIF, deberá(n) adoptar las siguientes medidas de seguridad:

- El número de teléfono celular debe ser de uso del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) y este(estos) es (son) el(los) responsable(s) por todas las operaciones que realice(n) a través de los servicios afiliados.
- El(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) debe(n) eliminar periódicamente los mensajes de texto enviados y recibidos a través de los servicios afiliados.
- Las transacciones serán realizadas únicamente en la(s) cuenta(s) que se encuentre(n) relacionada(s) al (a los) número(s) de teléfono(s) celular(es).
- La EIF no realizará ningún tipo de sorteo o promoción por telefonía celular, por lo que el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) no debe(n) responder mensajes de texto en este sentido o que tengan procedencia sospechosa.

**f) (CONSTANCIAS DE PAGO)**

El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), o a quien éste(os) autorice(n) o a quien(es) lo represente(n) legalmente, y salvo excepciones contenidas en la ley, podrá(n) obtener las liquidaciones impresas o facturas en cualquiera de las oficinas de la EIF, teniendo como requisito, la acreditación de su identidad y proporcionar a los funcionarios de la EIF el número de transacción generado al momento de efectuarse cada una de las transacciones de pago.

Sólo se validará el número de cuenta del beneficiario o destinatario de los fondos, por lo que es responsabilidad del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) ordenante(s) verificar la información registrada.

**g) (OBLIGACIONES POR SERVICIOS VÍA ELECTRÓNICA)**

Por la provisión de servicios vía electrónica el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) tiene(n) las siguientes obligaciones:

EPM/KMQ/APR/SMU

Pág. 17 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta; Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECQBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campós y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



- Mantener vigente su cuenta de acceso al servicio por vía electrónica.
- Proveer a La EIF un correo electrónico para realizar las alertas correspondientes.
- Custodiar su usuario y su contraseña para protección de la información de su(s) cuenta(s) de ahorro(s).
- Cambiar la contraseña inicial que le proporciona la EIF
- Cambiar la contraseña o claves secretas de acceso en períodos que no superen a noventa (90) días o el tiempo establecido por la EIF, sin reutilizar las claves anteriores. El(Los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) podrá(n) cambiar las mismas, cuando lo estime conveniente, desde la página web de La EIF.
- Ser el encargado de crear, sustituir, eliminar usuarios, asignar permisos a los mismos y definir el esquema de autorización de las transacciones que se realicen con su clave de acceso y en sus cuentas.
- Utilizar el servicio en línea exclusivamente para hacer transacciones lícitas.

**h) (RECONOCIMIENTO EXPRESO)**

El (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) declara(n) y reconoce(n) de manera expresa que es(son) responsable(s) del acceso y manejo de los servicios, a través de instrumentos electrónicos de pago por internet. Para el caso de que el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) proporcione(n) a una tercera persona la clave secreta otorgada por la EIF o aquella creada por el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) por medio de cualquier otro mecanismo de seguridad de acceso establecido por la EIF, implicará que cualquier transacción sea considerada por la EIF como válida, legítima y autenticada por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), excepto si se establece que la utilización, acceso o transacción fue generada por vulnerabilidades y/o fallas atribuibles a los sistemas y procesos de la EIF.

**10.3. (RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE)** Se establece expresamente que en caso de que el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) detecte(n) o sospeche(n) que sus claves secretas de acceso han sido obtenidas, descifradas o de algún modo conocidas por terceras personas y los dispositivos tecnológicos de información permitan que el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) pueda(n) bloquear, inutilizar, cambiar o anular dichas claves secretas, será responsabilidad del(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) realizar dichas acciones; salvo que la obtención de dichas claves se deba a vulnerabilidades y/o fallas atribuibles a los sistemas y procesos de la EIF.

ERM/KM/Q/APR/SMU

Pág. 18 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



El(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) reconoce(n) a favor de la EIF la facultad de adoptar medidas de seguridad tendientes a evitar operaciones sospechosas de fraude y su bloqueo automatizado cuando fueren necesarias y beneficien al (a los) mismos, sin perjuicio de que la EIF justifique su accionar al (a los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) si así lo solicitare(n).

El(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) asume(n) la responsabilidad por el uso de equipos telefónicos que suponga el riesgo de que un tercero utilice este equipo y se introduzca a los sistemas de la EIF, realizando operaciones con la clave secreta proporcionada por la EIF y/o creada por el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S).

Con respecto a la clave secreta el(los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) declara(n) y reconoce(n) que para el caso de claves secretas creadas por él mismo, éstas son de su conocimiento, al haber sido creadas por medios que se encuentran bajo su dominio, control y responsabilidad, sin que ninguna otra persona, incluyendo la EIF, haya tenido o tenga acceso a la creación y conocimiento de dicha clave secreta.

**10.4. (DERECHOS DE LA EIF)** La EIF tiene los siguientes derechos:

- a) Derecho de identificar y analizar toda transacción no usual o catalogada como sospechosa, realizada a través de este servicio de banca electrónica o al producto Cuenta de Caja de Ahorro por parte del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) o Terceros autorizados o no por el mismo, para cumplir con las medidas en materia de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- b) Suspender el horario de atención de los servicios contenidos en el presente contrato, de acuerdo a lo siguiente:
  1. Interrupción programada del servicio, a objeto de efectuar mantenimiento preventivo o correctivo;
  2. Interrupción no programada del servicio por causa atribuible al proveedor del servicio de telecomunicaciones;
  3. Interrupción no programada del servicio, debido a fallas técnicas, operativas y de manipulación (factor humano), factores fortuitos y factores de fuerza mayor. No obstante de ello, la EIF realizará los mayores esfuerzos para la continuidad del servicio así como la operativa de los sistemas de transferencias y transacciones electrónicas en el menor tiempo posible.

Para el caso de interrupciones programadas del servicio, la comunicación será realizada al (a los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) con anticipación de diez (10) días hábiles administrativos mediante cualquier medio de comunicación escrito.

EPM/KMQ/APR/SMU

Pág. 19 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jacha Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



**10.5. (PROCEDIMIENTO DE IMPUGNACIÓN DE CARGOS NO AUTORIZADOS U OTROS RECLAMOS)** En caso de que el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) no esté(n) de acuerdo con algún cargo que no haya sido autorizado deberá(n) hacer su reclamo ante la EIF a través de los Puntos de Reclamo (PR) habilitados en cualquiera de las oficinas de la EIF, quién en el plazo de 5 (cinco) días hábiles administrativos deberá contestar al (a los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), plazo que podrá ser ampliado en función a la complejidad de la operación objeto del reclamo y que será comunicado oportunamente al (a los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), contestación que contendrá una respuesta fundamentada y a conformidad del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), dejando claramente establecido que el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) tiene(n) derecho a efectuar observaciones o impugnaciones las cuales no podrán ser limitadas por la EIF.

El (Los) reclamo(s) a ser presentado(s) por el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) también podrán efectuarse a través del sitio web [www.laprimeraefv.com](http://www.laprimeraefv.com), mediante el llenado del formulario de registro de reclamo habilitado a tal fin, mismo(s) que será(n) atendido(s) por la EIF conforme a los plazos establecidos en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, emitido por ASFI y cuya respuesta podrá ser remitida al (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) por correo electrónico y/o al número de celular determinado por el reclamante.

**DÉCIMA PRIMERA: (MODIFICACIONES UNILATERALES)** La Entidad de Intermediación Financiera 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.

**Si corresponde incorporar el siguiente párrafo:**

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 la EIF acreditara erróneamente algún monto en la cuenta de Caja de Ahorro del (de los)

EPM/KMD/APR/SMU

Pág. 20 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Pallita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709



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.

La EIF cobrará el importe establecido por este concepto en el tarifario vigente al momento de solicitarse la reposición de la tarjeta de débito en caso de destrucción o pérdida como servicio adicional que el (los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S) solicita(n) expresamente.

La EIF, no cobrará comisiones, tarifas, primas de seguro u otros gastos por servicios que no hubiesen sido solicitados, pactados, o autorizados previamente por el consumidor financiero.

**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 comunicara la orden de Autoridad Judicial o Administrativa para proceder a la retención de fondos del (de los) CLIENTE(S) FINANCIERO(S), la EIF procederá a dicha retención hasta el límite señalado en la orden respectiva conforme a reglamentación emitida por ASFI.

**DÉCIMA SÉPTIMA: (TERMINACIÓN ANTICIPADA)** La EIF, dará por terminado el presente contrato por razones justificadas en sus políticas internas, así como por medidas de prevención en materia de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, debiendo comunicar sobre esta decisión al (a los) CLIENTE(S) FINANCIERO (S) con quince (15) días de anticipación.

EFM/KMQ/APR/SMU

Pág. 21 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Cundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 • Centro de Consulta, av. Cañada Pallita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 • Telf: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Bení y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarja:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 6113709



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

**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 uno de los siguientes incisos cuando corresponda.**

- a) Cuando fallezca uno de los titulares de cuenta colectiva de manejo indistinto, cualquiera de los titulares supervivientes 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 la EIF, será remitida a la última dirección que esté registrada en la EIF.

**VIGÉSIMA: (DERECHOS DEL CLIENTE FINANCIERO)** El (los) CLIENTE (S) FINANCIERO(S) tienen 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:

EPM/KMQ/APR/SMU

Pág. 22 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 - Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 - calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 231818 - Casilla N° 6118 - **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo - Telf: (591-2) 2834449 - **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central - Telf: (591-2) 6230858 - **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 - Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 - Centro de Consulta, av. Cañada Paríta N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 - Telf: (591-3) 3336288 - **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre - Telf: (591-3) 8424841 - **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N° 59, Zona Central - Telf (591-3) 4629659 - **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo - Telf: (591-4) 4584505 - (591-4) 4584506 - **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL - Telf: (591-4) 6439774 - Fax: (591-4) 6439774 - **Tarija:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio-Las Panosas - Telf: (591-4) 6113709





- a) Proporcionar la información requerida por la EIF en cumplimiento a lo establecido por la Unidad de Investigación Financiera UIF.
- b) Dar aviso oportunamente y por escrito a la EIF sobre cualquier cambio de domicilio.
- c) Registrar en la EIF, las firmas autorizadas para el manejo de su cuenta de caja de ahorro, poniendo a disposición de la EIF, 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 a la EIF sobre cualquier cambio o modificación de representantes acreditados ante la EIF, cambios de domicilio y otros de similar naturaleza.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: (OBLIGACIONES DE LA EIF)** 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)** La EIF 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**

OPM/KMQ/APR/SMU

Pág. 23 de 23

**"2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"**

**La Paz:** Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 • Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 • Condominio Torres del Poeta, Torre "A", pisos 4, 5, 6 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118 • **El Alto:** Centro de Consulta, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Teleférico, Zona Villa Bolívar, av. 6 de Marzo • Telf: (591-2) 2834449 • **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Zona Central • Telf: (591-2) 6230858 • **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • **Santa Cruz:** Oficina Departamental, av. Irala N° 585 esq. av. Ejército Nacional, Piso 2 Of. N° 201, Primer Anillo, Casilla N° 1359 • Telf: (591-3) 3336288 - 3336287 - 3336286 • Centro de Consulta, av. Cañada Pailita N° 14, Zona Sud Este del Plan 3000 • Telf: (591-3) 3336288 • **Cobija:** Centro de Consulta, av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina N° 049, entre Beni y Sucre • Telf: (591-3) 8424841 • **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Pedro de la Rocha esq. calle La Paz N°59, Zona Central • Telf (591-3) 4629659 • **Cochabamba:** Oficina Departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf: (591-4) 4584505 • (591-4) 4584506 • **Sucre:** Centro de Consulta, calle Ayacucho entre Loa y Junín, planta baja Edificio (ex) ECOBOL • Telf: (591-4) 6439774 • Fax: (591-4) 6439776 • **Tarja:** Centro de Consulta, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas • Telf: (591-4) 613709