



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Se considerará como usuario a toda persona individual o jurídica (en adelante simple e indistintamente el “Usuario”), que a través de la página web / aplicación móvil (en lo sucesivo la “App”) se registre, apertura y maneje una cuenta y/o cualquier otro servicio que eventualmente se pongan a disposición del Usuario (en adelante referidos conjunta e indistintamente como los “Servicios”) en Banco Nexa, S.A. (en lo sucesivo únicamente “Nexa”); todo usuario en consecuencia, acepta sujetarse a los términos y condiciones aquí establecidos.

Al registrarte en la App / Página Web de Nexa y utilizar cualquiera de los Servicios, tu, el Usuario entiendes y aceptas expresamente que, a partir de ese momento, Nexa tendrá por aceptados los términos y condiciones (en adelante conjunta e indistintamente los “Términos”) para utilizar uno, varios o todos los Servicios, ya sea a través de la App o de la Página Web. Asimismo, entiendes y aceptas que Nexa se reserva el derecho de actualizar y/o modificar en cualquier momento cualesquiera de sus Términos, cambios que se publicarán en la App / Página Web.

Nexa prestará sus Servicios sujetos a la legislación guatemalteca aplicable, especialmente, a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, y sus reformas, disposiciones emitidas por la Junta Monetaria, y en lo aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera, así como las políticas, procedimientos, manuales y reglamentos internos. Nexa y sus Servicios están especialmente sujetos, a las disposiciones contenidas en la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas y sus reformas en lo relativo a: a) Serán válidas y vinculantes las comunicaciones y/o contratos que se encuentren en forma electrónica; b) El registro del Usuario en la App y/o en la Página Web, previo aceptación de los Términos, evidencia la conformidad y aceptación expresa del Usuario que los Servicios de Nexa serán prestados principalmente en forma electrónica y por ende también las comunicaciones serán en forma electrónica; y c) La aceptación de los Términos de cada Servicio que utilice el Usuario reflejará su expresa aceptación a los mismos, de manera que por evidenciarse dicha aceptación en forma electrónica, el Usuario no podrá negar su validez u obligatoriedad.

Como Usuario, entiendes y aceptas que los Términos serán válidos y obligatorios para ti mientras cuentas con al menos una cuenta en la App y/o utilices uno o varios de los servicios o productos de Nexa y por ende, durante ese período de tiempo quedarás obligado al cumplimiento de los Términos.



## **DEL REGISTRO**

Una vez hayas descargado e instalado la App, completarás un proceso de registro inicial (en lo sucesivo llamado On Boarding), al finalizar el mismo se te proporcionará un usuario y una contraseña para que comiences a hacer uso de la misma. Dentro del proceso de On Boarding, el usuario deberá cumplir con la documentación e información requerida, así como pruebas de vida que podrán ser, sin que dicha lista sea limitativa: videos o fotografías. Toda prueba de vida podrá quedar sujeta a comprobaciones biométricas, por cualquier medio que Nexa estime conveniente; proceso que desde ya reconoces como válido e idóneo para confirmar tu identidad. La información y/o documentación podrá variar, así como el proceso para verificar tu identidad siempre que Nexa así lo determine o para adecuarse a la legislación vigente, los nuevos requerimientos de documentación o información serán comunicados por cualquier medio que el Banco considere.

Al registrarte como Usuario, aceptas y declaras que toda la información que has proporcionado es verdadera y ha sido presentada de forma completa y precisa; siendo de tu entera responsabilidad cualquier error o incongruencia que según Nexa exista y/o surja de la información brindada. Sin perjuicio de lo anterior, te comprometes a que ante cualquier cambio que pueda afectar de cualquier manera la forma en que utilizas la aplicación y/o los Servicios notificarás a Nexa de forma inmediata a través de la App.

Nexa está autorizada por ti conforme los Términos para recopilar y almacenar la información y datos que proporcionas, de manera que podremos corroborarla, confrontarla, compartirla o ponerla a disposición de nuestros proveedores, subsidiarias, filiales o entidades relacionadas e inclusive cualquier autoridad que así lo requiera. De conformidad con lo anterior, al utilizar nuestra App, Página web y/o por ende cualesquiera de nuestros Servicios aceptas expresamente que, cualquier transacción, comunicación, información, o comentario pueda ser recopilada, procesada, administrada o inclusive divulgada por Nexa.

Tu usuario y contraseña, así como cualesquiera otros códigos, claves, secuencias o llaves que puedan ser proporcionados para navegar, acceder, ingresar o de cualquier otra manera utilizar la App; la página web o los Servicios será de tu exclusiva responsabilidad conservarlas de manera confidencial. Cualquier indicio de que tu usuario y/o contraseña han sido comprometidos, debes reportarlo de forma inmediata con nosotros a través de los canales autorizados.



## **DEL USO DEL APP Y/O PAGINA WEB**

El uso de la App y/o página Web, tu usuario y tu contraseña, es personal e intransferible, siendo tú el único responsable de cualquier operación, transacción, solicitud o en general cualquier actividad que ocurra, se genere y/o se registre dentro de la misma. Salvo en aquellos casos que la cuenta en particular o en la modalidad disponible al Usuario, te permita designar usuarios maestros para la administración de la cuenta o generar operaciones o transacciones dentro de la misma, en cuyo caso la responsabilidad por las transacciones u operaciones que ocurran será de quien haya designado los usuarios maestros. Nexa, bajo ningún motivo solicitará que divulgues, entregues y/o de cualquier forma proporciones a cualquier otra persona individual o jurídica, por cualquier medio, tu usuario y/o contraseña ni ninguna otra información generada por o para el uso de los Servicios de Nexa. Tu aceptas que es tu obligación como Usuario cambiar la clave de acceso la primera vez que ingresas a la Banca en Línea y una vez cada seis meses calendario.

Tu entiendes, aceptas y te obligas a utilizar un dispositivo móvil con sistemas operativos compatibles y a acceder a redes de internet seguras y confiables para acceder a la App y/o a la Página Web de Nexa. Nexa no es y no será en ningún momento, responsable por violaciones y/o infracciones a la seguridad de la App y/o de la Página Web, ni a los Servicios, que de cualquier forma resulten del uso de conexiones a internet no seguras, así como por negligencia y/o imprudencia cometida por parte del Usuario. Tú reconoces expresamente que cualquier mala práctica en el uso, administración o gestión de la App o de la Página Web, de tu usuario o contraseña que resulte o pueda resultar, a exclusivo criterio de Nexa, en algún daño y/o perjuicio contra Nexa, sus Servicios, tu persona o terceros, es de tu estricta responsabilidad.

Nexa realizará todos los esfuerzos razonables para que la App y la Página Web estén disponibles [24/7] procurando así el uso ininterrumpido de los Servicios; sin embargo, declaras y aceptas expresamente que ni Nexa ni sus representantes legales, mandatarios, colaboradores y/o trabajadores son ni serán responsables de cualquier interrupción o error ajenos a Nexa en la App ni en la Página Web, liberándolos desde ya de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa que pudiera llegar ocurrir derivado de esto. Reconoces además que, ni Nexa ni sus representantes legales, mandatarios, colaboradores y/o trabajadores son ni serán responsables por cualquier evento de fuerza mayor o caso fortuito que afecte o impida de cualquier manera el funcionamiento de la App, de la Página Web y/o de los Servicios, ni serán responsables por daños o perjuicios causados por aquellas transacciones que no fuese posible procesar dada la ocurrencia de estos. Se entiende por un evento de caso fortuito aquel que no hubiese podido preverse o que si pudo ser previsto, era inevitable.



Se entiende por evento de fuerza mayor cualquier acontecimiento extraordinario que se desata desde el exterior, imprevisible, y que no hubiera sido posible evitar aun aplicando la mayor diligencia.

Queda expresamente establecido que Nexa no garantiza de ninguna manera el funcionamiento de la App ni de la Página Web sin ninguna interrupción en la conexión que impida o limite la prestación de los Servicios, toda vez que ésta depende de factores externos, tales como red, conexión de internet, entre otros. Nexa únicamente garantiza que los Servicios se presten conforme los Términos aceptados por el Usuario. Nexa reconoce que pueden ocurrir errores atribuibles al App y/o a la Página Web en cuyo caso, Nexa dentro de lo razonablemente inmediato, restablecerá por todos los medios a su alcance la prestación de los Servicios afectados.

### **LAVADO DE DINERO**

Como Usuario te obligas a cumplir con todas aquellas leyes, disposiciones, reglamentos, circulares y cualesquiera otras normas en materia contra el lavado de dinero y otros activos, así como el financiamiento contra el terrorismo aplicables y vigentes en la República de Guatemala. De conformidad con lo anterior, declaras expresamente que los fondos a recibir y/o a utilizar mediante la App y/o la Página Web no provienen de actividades ilícitas o presumiblemente ilícitas; particularmente reconoces y aceptas que ante el indicio de una o varias operaciones relacionadas con el lavado de dinero u otros activos y/o con el financiamiento de terrorismo o cualquier otro delito relacionado con los mismos o que de lugar a estos, Nexa está obligado a notificar cualquier transacción sospechosa ante la autoridad competente. Así mismo Nexa, podrá a su sola discreción suspender, inmediatamente y sin necesidad de previo aviso, el uso del App y/o la Página Web y/o de cualquiera de los Servicios por indicio y/o sospecha que cualquiera de estas actividades son ilícitas o bien, podrá dar por terminada el acceso a los Servicios en forma unilateral sin responsabilidad alguna para Nexa y con la subsecuente notificación al Usuario sobre las acciones tomadas.

### **DEL USUARIO**

Sin perjuicio de todos aquellos derechos y obligaciones que las leyes vigentes en el territorio de la República de Guatemala le sean aplicables al Usuario, le corresponden:

#### **Derechos:**

- a. El uso de la App, la Página Web y los Servicios puestos a su disposición conforme los Términos.



- b. Recibir de Nexa información verdadera, suficiente, clara y oportuna sobre todos los Servicios.
- c. Recibir notificaciones de cambios en los Términos y/o acceder a estos cambios mediante las publicaciones que realice Nexa.
- d. La posibilidad de solicitar, activar, cancelar, desactivar y/o suspender cualquier Servicio.
- e. Acceso irrestricto a un canal de atención al Usuario

**Obligaciones:**

- a. Cumplir con los Términos y con todas aquellas leyes, disposiciones y reglamentos que le sean aplicables los Servicios que utilice.
- b. El uso de la App y/o de la Página Web dentro de los estándares de buen uso y seguridad de la información, obligándose a mantener en privado el usuario y contraseña, así como cualesquiera otras llaves, códigos y secuencias que le sean otorgados.
- c. Proporcionar información clara, verdadera y completa, con la extensión que lo amerite el requerimiento y en el momento oportuno a Nexa.
- d. Acatar todas aquellas recomendaciones de seguridad enviadas y/o publicadas por Nexa.
- e. Utilizar redes seguras para hacer uso de la App y/o de la Pagina Web.
- f. Abstenerse de disponer de cualquier manera, comercializar, replicar, copiar, alterar o modificar, cualquier marca, señal o signo distintivo que sean propiedad de Nexa, sus proveedores, filiales o subsidiarias.

**DE LOS SERVICIOS DE NEXA**

Tu App y/o página web, como uno de los Servicios de Nexa, te permitirá acceder cuando menos las siguientes operaciones: Apertura y administración de Cuentas de Depósito Monetario y/o Ahorro, Consulta de Saldos, Transferencias hacia cuentas destino dentro del Sistema Bancario Nacional, Pagos a terceros, entre otros que eventualmente Nexa ponga a tu disposición. A efecto de dar pleno cumplimiento a tus instrucciones para transferencias bancarias de fondos y conforme esta cláusula, como Usuario autorizas expresamente a Nexa para que pueda debitar y/o acreditar de y/o en las cuentas bancarias que apertures en Nexa, el valor de las operaciones efectuadas.

Toda autorización para acceder a un Servicio queda sujeta a la evaluación y autorización de Nexa, reservándonos el derecho de requerir información adicional previo a la autorización del Servicio o durante la prestación de este. La aceptación de los Términos no implica de ninguna manera, una



obligación para que Nexa otorgue, autorice, proporcione o facilite ningún Servicio o Producto en la App o en la Página Web.

Como Usuario reconoces que entiendes y aceptas expresamente que cada Servicio de Nexa cuenta con sus propios términos y condiciones aplicables adicionales a los aquí detallados en forma general y todos los cuales deberás conocer previamente a utilizar cualesquiera de nuestros Servicios. Como usuario reconoces que los términos y condiciones particulares a cada servicio, forman parte del presente contrato y que los mismos podrán modificarse y/o actualizarse en cualquier momento, lo que se hará de tu conocimiento, ya sea por publicación en la App y/o Página Web o mediante notificación directa al Usuario, según determine a su entera discreción Nexa y lo cual tu aceptas expresamente.

**A. CUENTAS DE DEPÓSITO MONETARIO.** Queda establecido que una vez el Usuario se registre en la App y/o página web creará en forma simultánea una cuenta de depósitos monetarios en moneda local (Quetzales). Posteriormente podrá crear otras cuentas de depósito en moneda local o en dólares de los Estados Unidos de América.

Para información adicional y las condiciones a los cuales te encuentras sujeto puedes consultar:

[https://www.nexabanco.com/\\_files/ugd/d91b4f\\_c5e458dc61d046188a86d1ea3e86fe9d.pdf](https://www.nexabanco.com/_files/ugd/d91b4f_c5e458dc61d046188a86d1ea3e86fe9d.pdf)

**B. CUENTAS DE AHORRO.** El Usuario podrá aperturar cuentas de ahorro en moneda de curso legal en Guatemala (Quetzales), así como en Dólares de los Estados Unidos de América.

Nexa se reserva el derecho de denegar la apertura de una cuenta si la información proporcionada durante el proceso de creación de la cuenta se verificara como falsa, incompleta o de cualquier forma inexacta y/o de cerrarla una vez aperturada, si se determinaran situaciones que manifiesten inconveniente para los intereses de Nexa, sus políticas internas y/o violaciones a las normas legales vigentes.

Para información adicional y las condiciones a los cuales te encuentras sujeto puedes consultar:

[https://www.nexabanco.com/\\_files/ugd/d91b4f\\_d71ff60634ba48c7a6368b23a1873d00.pdf](https://www.nexabanco.com/_files/ugd/d91b4f_d71ff60634ba48c7a6368b23a1873d00.pdf)

**C. TRANSFERENCIAS BANCARIAS.** Nexa prestará desde el momento en que se aperture la cuenta en la App y/o página web, el servicio de Transacciones Electrónicas de Débito y Crédito, e Instrucciones Electrónicas de Acreditación de Fondos por medio de la Cámara de Compensación Automatizada. El Usuario, podrá también ser llamado Originador y/o Cuentahabiente está obligado a contar con los fondos suficientes en cualquiera de las cuentas de depósito monetario para cubrir las responsabilidades derivadas de las



operaciones que se realicen con este Servicio. El Cuentahabiente libera de toda responsabilidad a Nexa derivada de dejar de actuar o de retrasar la transacción que correspondiera, si dicha falta o atraso es causado por caso fortuito o fuerza mayor. Todos los riesgos derivados y/o relacionados con las transferencias son asumidos por el Usuario y éste en todo caso se compromete a indemnizar a Nexa contra cualquier reclamo, obligación o pérdida en que Nexa pueda incurrir por actuar bajo las autorizaciones descritas.

**D. TARJETA DE DÉBITO.** Nexa podrá poner a disposición de un cuentahabiente una tarjeta de débito, física o digital a solicitud del cuentahabiente. Los términos y condiciones a los cuales queda sujeta la tarjeta se encuentran disponibles en el Reglamento de la Cuenta de Depósitos Monetarios. La entrega de la tarjeta física se hará en la dirección que el cuentahabiente señale para el efecto por medio de la Aplicación, reservándose el banco el derecho de confirmar en cualquier momento la identidad del solicitante.

La tarjeta de débito de Nexa, no está personalizada para cada cliente, de manera que, al recibir el instrumento físico el usuario es responsable de asociarlo a su cuenta de depósitos en Nexa, para que la misma pueda funcionar. El Banco se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de tarjeta de débito o de requerir información adicional previo a la autorización y/o entrega de la misma e inclusive requerir información adicional durante la prestación del servicio o suspender el mismo sin necesidad de causa y sin responsabilidad para el Banco.

En el uso de su tarjeta, el usuario podrá optar a la posibilidad de tokenizar la misma, de manera que una representación de la tarjeta junto con los datos de los mismos, estarán alojados en la aplicación, facilitando su uso ordinario.

**E. PAGOS A TERCEROS.** El servicio de pagos a terceros se encontrará disponible en todo momento para el Usuario. Nexa no es responsable por los saldos que terceros publiquen y/o suministren a Nexa para hacer el cobro o recibir el pago de los servicios contratados. El Usuario es en todo momento responsable de las fechas de pago de los servicios adquiridos y/o contratados con terceros, liberando desde ya a Nexa por el pago tardío o extemporáneo de los mismos.

Queda expresamente establecido que el uso de cualquiera de los Servicios, así como cualesquiera otras transacciones y/o solicitudes que el Usuario realice a través de la App y/o de la Página Web pueden quedar sujetas al cobro de tarifas, comisiones, honorarios y/o gastos de conformidad con el tarifario publicado en la Página Web, lo cual tu como Usuario reconoces y expresamente aceptas. El tarifario publicado quedará sujeto a modificaciones y/o actualizaciones por parte de Nexa, las que serán notificadas directamente al Usuario y/o publicadas por Nexa, según se determine



exclusivamente por Nexa. Cualquier operación realizada posterior a la publicación de cualquier modificación y/o actualización del tarifario quedará sujeta a la última tabla publicada. Nexa se reserva el derecho de exonerar al Usuario de cualquier comisión, gasto o tarifa que se haya generado, después de un análisis de caso por caso.

#### **JURISDICCIÓN.**

Para los efectos de las controversias que surjan o guarden relación con los Términos y/o con cualesquiera de los Servicios, el Usuario y Nexa renunciamos al fuero de nuestros domicilios y nos sometemos a la competencia de los tribunales de la ciudad de Guatemala. El Usuario reconoce que la utilización de la plataforma y/o la descarga o utilización de la App o la utilización de los Servicios constituye la aceptación voluntaria y expresa de todos los derechos, obligaciones, condiciones establecidas por Nexa en los Términos generales, así como en aquellos aplicables a cada uno de los Servicios, los cuales el Usuario deberá leer, entender y aceptar previa uso de los mismos.