

Términos de uso y política de privacidad y seguridad de Banca En Línea

Generales

Al acceder a este sitio del Towerbank., Ud., se compromete a cumplir con los términos y condiciones que se detallan a continuación y que se aplicarán a los Usuario/Clientes de la página www.towerbank.com. (en adelante referidos como el "Usuario/Cliente").

Todo Usuario/Cliente que no esté de acuerdo con los siguientes términos y condiciones y no acepte los mismos, no podrá acceder los servicios y productos que se incluyen en esta página o sitio de Internet del Towerbank.

En caso contrario, si el Usuario/Cliente acepta los presentes términos y condiciones, ellos serán de aplicación a todas las transacciones que realice a través de la página.

I. Operaciones en Banca En Línea

Las operaciones que el Usuario/Cliente podrá realizar, cuando el mismo sea una persona natural que tenga una cuenta en el Banco, o en su defecto represente a una entidad jurídica o compañía, serán las siguientes:

1. **Mi página principal:** Esta pantalla presenta los productos que el cliente tenga afiliados y detalla además, el número de cuenta, tipo de cuenta y monto.

Al seleccionar los productos, cuenta corriente y/o ahorros, el sistema desplegará datos como: saldo contable, disponible, monto bloqueado, fecha de último movimiento y los cheques en retenciones de la cuenta. Además se pueden ver los últimos movimientos.

Cuando el Usuario/Cliente seleccione como tipo de cuenta, **Préstamos**, el sistema le desplegará información tal como: monto original, saldo capital, próxima cuota, fechas de próximo pago a capital, último pago a capital, intereses, fecha de vencimiento, entre otros. Además se puede ver la tabla de amortización.

Cuando el Usuario/Cliente seleccione tarjetas de crédito, el sistema le presentará datos como: saldo disponible, cuota, último pago, entre otras. Además se pueden ver los movimientos del período y estados de cuenta.

Cuando el Usuario/Cliente seleccione Depósito a Plazo **se podrá consultar** los datos más importantes de un depósito a plazo tales como: periodo de pago de intereses, monto inicial, tasas, interés pagados, entre otros.

2. **Consultas:** En el menú de consultas se presentan las siguientes opciones:

Estados de Cuenta: Permite consultar el estado de cuenta de las cuentas corrientes, ahorros y visa que el cliente tenga afiliadas.

Transacciones por cuentas: El Usuario/Cliente podrá realizar consultas de las cuentas corrientes y/o ahorros que mantenga afiliadas, indicando el periodo el cual desea consultar (rango de fechas) o las últimas transacciones realizadas.

Transacciones Toweronline: Permite realizar consultas de movimientos o transacciones que el Usuario/Cliente haya realizado a través de Banca En Línea, en una fecha o fechas específicas y por tipo de transacción.

3. **Pagos y transferencias:** A través de esta opción el Usuario/Ciente podrá realizar pagos de productos y pagos a terceros. Las opciones de pago se definen así:

Entre Mis Cuentas: Permite realizar transferencias de fondos entre las diferentes cuentas de un cliente, sean éstas cuentas corrientes y/o cuentas de ahorros afiliadas a Banca En Línea.

A Towerbank: Permite realizar pagos a tarjetas de crédito o préstamos en Towerbank que el cliente tenga afiliados a Banca En Línea con débito a cuentas corrientes o cuentas de ahorros.

Local a Terceros: Permite realizar pagos de su cuenta (corriente o ahorros) a un tercero. Entre los cuales están: cuentas en otros bancos, cuentas de terceros en Towerbank, servicios básicos y comercios a Estos pagos son afiliados y administrados directamente por el Usuario/Ciente.

Nota: Todos los pagos serán procesados el siguiente día hábil, a excepción de los servicios básicos (agua, luz, teléfono) los cuales serán enviados al proveedor de estos servicios para su proceso.

Internacional a Terceros: Permite realizar transferencias internacionales con débito a sus cuentas corrientes o ahorros.

Frecuentes varios: Permite realizar varios pagos a la vez debitando de la misma cuenta. Se pueden realizar pagos a Towerbank, pagos a terceros, pagos a comercios y a servicios básicos.

4. **Otros Servicios:** Dentro de este menú, el Usuario/Ciente encontrará opciones para efectuar: débitos automáticos, solicitud de chequeras y suspensión de pago de cheques. Estos conceptos serán definidos así:

Añadir y Actualizar terceros: Permite afiliar, actualizar o eliminar cuentas de terceros, comercios y servicios públicos para poder realizar pagos hacia las mismas.

Solicitud de chequera: Permite solicitar una chequera especificando el modelo, número de cheques y oficina de la cual va a retirar la chequera.

Suspensión de Pago de Cheques: Permite suspender el pago de un cheque específico indicando el número de cheque, motivo de la suspensión y el importe del cheque.

Registro Toweronline: Presenta todas las transacciones realizadas a través de Toweronline.

Mensajes al Towerbank: Permite que desde Banca En Línea se puedan enviar correos electrónicos a su Oficial o al Departamento de Servicio al Cliente utilizando para ello los mecanismos de seguridad implementados en Internet. Towerbank definirá la estructura de oficiales o funcionarios que reciban estos e-mails.

Cambio de contraseña: Permite que se pueda cambiar en cualquier momento su contraseña al sistema.

5. **Transacciones por autorizar:** Cuando el Usuario/Ciente sea cliente

corporativo o persona jurídica se hayan definido niveles de autorización, el sistema solicitará, cada vez que se realice una transacción que involucre pago, las correspondientes autorizaciones.

Towerbank tendrá el derecho de ampliar o mejorar los servicios ofrecidos, así como también, modificar la modalidad de acceso al servicio, aspectos técnicos o modificar condiciones comerciales y de mercado que rijan los servicios ofrecidos en cualquier momento, sin necesidad de divulgación previa.

II. Primer ingreso y manejo de contraseña

Como parte del proceso de primer ingreso a los servicios de Banca En Línea del Towerbank, el Usuario/Ciente deberá modificar el número de identificación personal ("contraseña") entregado personalmente en el Banco vía sobre sellado. El Usuario/Ciente reconoce que los datos ingresados son personales y el contraseña es de su sólo conocimiento y por tanto es el único habilitado para acceder nuestros servicios de Banca En Línea.

Asimismo, acepta los términos y condiciones del presente documento y acepta que deberá conservar en secreto bajo su propia responsabilidad dicho contraseña, siendo personal e intransferible.

III. Modalidad "fuera de línea".

El Usuario/Ciente reconoce que diariamente el Banco tiene que realizar procesos de cierre de operaciones, a través de los cuales se actualizan saldos y se efectúan cálculos de intereses, entre otros.

Durante este lapso de tiempo, algunos de los servicios que se ofrecen a través de Banca En Línea no estarán disponibles para los clientes afiliados. El sistema le indicará mediante el despliegue de un mensaje específico para los efectos, que ésta condición está activada.

Una vez culmine el proceso de cierre, automáticamente se habilitarán todos los servicios de Banca En Línea y el Usuario/Ciente podrá nuevamente utilizar los mismos.

No obstante lo anterior, hay ciertos servicios que estarán disponibles en todo momento, aún bajo la modalidad de "fuera de línea", tales como los que se detallan a continuación:

- Consultas de Saldos de Tarjetas de Crédito
- Consulta de Estado de Cuenta de Tarjetas de Crédito
- Consulta Histórica de Movimientos de Tarjetas de Crédito
- Consulta de Transacciones Pendientes de Autorización (para corporaciones)
- Consulta de Transacciones Generales
- Consulta de Pagos a través de Banca En Línea
- Consulta de Movimientos a través de Banca En Línea.

IV. Validez de las instrucciones

Las instrucciones cursadas a través de la página o sitio de Banca En Línea del Towerbank, así como también las acciones y transacciones ejecutadas por el Banco en función de tales instrucciones, serán consideradas en materia y efectos legales, como realizadas bajo la firma del Usuario/Ciente y como tales, bajo los modelos y

marcos de solicitudes, contratos y documentos que el Banco maneja habitualmente para instrumentar tales actos.

V. Contrato de Afiliación

La disponibilidad de los servicios de Banca En Línea del Towerbank, será solamente para Usuario/Clientes que a su vez mantengan productos o cuentas abiertas por los medios tradicionales en nuestro Banco.

Para los efectos, el Usuario/Cliente tendrá que apersonarse a nuestras instalaciones para establecer su solicitud y firma del contrato de afiliación, lo cual dará inicio al proceso de creación de su clave de Usuario/Cliente y número de identificación personal o contraseña.

En el caso del proceso de afiliación de una compañía o persona jurídica como Usuario/Cliente, igualmente se firmará un contrato de afiliación por un apoderado o representante legal de dicha empresa y deberán especificarse claramente cuáles serán los Usuario/Clientes autorizados para el manejo de instrucciones a través de nuestros servicios de Banca En Línea, ya sea con perfil de acceso o alcance de solo consulta, o con perfil de acceso o alcance de consulta y generación de instrucciones o transacciones con impacto financiero.

Todo Usuario/Cliente ya sea persona natural o jurídica, deberá suscribir previamente el contrato de afiliación respectivo con Towerbank, para que puedan ser utilizados los servicios de Banca En Línea.

VI Políticas de Privacidad y Seguridad de Banca En Línea

Towerbank reconoce lo importante que es para usted la seguridad de sus cuentas y comprende que el éxito que tengamos en brindarle los servicios bancarios más innovadores depende de la calidad de nuestro producto y de la seguridad que le podamos ofrecer. Por esta razón, Towerbank ha implementado una serie de medidas de seguridad que le permite manejar sus transacciones desde su computadora de manera segura. Estas medidas de seguridad contemplan la interacción que usted tiene con nosotros desde que accede a nuestro sitio de Internet www.towerbank.com e ingresa su contraseña, hasta el momento que termina su sesión.

Confidencialidad: La Política de Privacidad de Towerbank tiene como propósito dar a conocer a nuestros Usuarios/Clientes nuestra responsabilidad de mantener la confidencialidad y seguridad de la información personal y financiera que usted nos proporciona, y a la vez, informarle la manera como la utilizamos:

- Sus generales o información personal es sólo utilizada para propósitos internos del banco.
- Nuestra política es no compartir información financiera o personal con terceros para propósitos de mercadeo de sus servicios o productos.
- Únicamente compartimos información personal obedeciendo a requerimientos legales (auditorías, investigaciones, y otros), prácticas bancarias, y solicitudes de organizaciones crediticias.

Información que obtenemos de usted: Obtenemos información general de nuestros Usuario/Cliente debido a la orientación de nuestros negocios para

proveerles los productos y servicios solicitados por usted. Su información personal es obtenida desde varias fuentes o canales, como por ejemplo:

- El sitio público, de donde obtenemos su nombre y dirección de correo electrónico, al suscribirse a nuestro servicio.
- Solicitudes y formularios, como también a través de la opción de Contáctenos, información que viaja al banco por medios electrónicos seguros.
- Reportes generados internamente en áreas específicas del Banco.

Información obtenida de entidades externas, tales como fuentes de información crediticia o fuentes de verificación de información suministrada por usted. **Medidas de Seguridad**

Todas las transacciones que se realizan a través de Banca En Línea "Toweronline" cumplen con los estándares internacionales de seguridad:

- Encriptación, confidencialidad en la información con la utilización de Certificados Digitales de Verisign de 128 bits reconocidos mundialmente y protocolo de comunicación SSL para el manejo de información encriptada (cifrada) en la comunicación entre su PC y el sitio de Banca En Línea del Banco.
- La utilización de firewalls para limitar la entrada a Usuario/Cientes no autorizados.
- Autenticación del Usuario/Cliente a través de la asignación de un único UserId como Usuario/Cliente y contraseña.
- Asignación de una contraseña temporal para su ingreso la cual requiere ser cambiada cuando ingresa por primera vez a la Banca En Línea, y periódicamente de forma automática el sistema fuerza a cambiar la contraseña.
- Dispositivo autenticador "RSA Secure ID" para garantizar la integridad de las transacciones que realiza.
- Time out de ejecución de transacciones.
- Bloqueo de la cuenta por intentos fallidos.
- Autorización de transacciones por parte de personas autorizadas por el Cliente.
- El monitoreo o revisiones periódicas de la configuración de los parámetros de seguridad en los equipos como manera de detectar intentos de violación a nuestros sistemas.

Para efectos del manejo de información encriptada (cifrada), el Usuario/Cliente deberá utilizar navegadores de marcas registradas y que soporten el establecer un sistema de intercambio de información seguro con encriptación (cifrado) de 128 bits, a partir de las siguientes versiones de los navegadores: Netscape Navigator 4.7, Firefox 1.0, Opera 3.5 e Microsoft Internet Explorer 6.01.

VII. Responsabilidad del Usuario/Cliente

Las personas definidas como Usuarios/ Clientes son responsables ilimitadamente frente a Towerbank, ya sea que actúen por sí solos o por terceros, respecto a todas aquellas transacciones u operaciones que se realicen utilizando el número de identidad y contraseña correspondiente para los servicios de Banca En Línea.

El Usuario/Cliente tendrá acceso al servicio de "Toweronline" vía Internet mediante la utilización de equipos de su propiedad o cuya utilización le corresponda

legalmente a fin de recibir los servicios que se detallan en este documento.

Como parte de las medidas seguridad sugeridas, el Usuario/Ciente no deberá compartir sus datos confidenciales con personal del Banco, así como también deberá modificar su contraseña regularmente para lo cual nuestro sistema de Banca En Línea lo solicitará de forma automática cada tres (3) meses.

A continuación se definen algunas de sus responsabilidades como Usuario/Ciente:

- Escoger su contraseña de manera tal que sea difícil de descifrar por terceros, y considerando las siguientes recomendaciones:
 - No colocar el UserId como parte o completa de la contraseña
 - No colocar fechas o datos claves de su vida personal o de sus familiares o hijos, o de su vida profesional, como lo son: nacimiento, graduación, boda, inicio de trabajo, fallecimiento, entre otros.
 - No colocar números telefónicos personales o de trabajo
 - No reutilizar las últimas 5 contraseñas utilizadas
- Memorizar su contraseña, y mantener la confidencialidad de la misma, con la cual usted será autenticado para realizar una transacción en línea. Usted nunca debe escribirla en cualquier lugar, ni escribirla en el disco duro, diskette, celular o cualquier otro medio inseguro o revelársela a otra persona. Es importante tener presente que cualquier acción que se ejecute dentro del sistema con el UserId quedará registrada a nombre de su credencial o identificación de usuario; de allí la importancia de protegerla, porque su uso está bajo tu responsabilidad.
- Cambiar su contraseña inmediatamente si sospecha que el mismo ha podido estar expuesto a terceros:
 - Si alguien observó mientras tecleaba su contraseña.
 - Cuando se sospecha o se tenga la certeza de que alguien (familiar, amistad, compañero de trabajo, entre otros) conoce su contraseña.
 - Cuando creas que alguien está tratando de adivinar su contraseña.
 - Si tienes más de 30 días de no utilizarla
- Recordar salir de Banca En Línea "Toweronline", una vez realice sus consultas, pagos, transferencias o transacciones en general.
- Resguardar en un lugar seguro su dispositivo de autenticación RSA.
- Cambiar su contraseña cada vez que el sistema le solicite o usted lo considere, tal como lo ha establecido Towerbank, en su Política.
- No utilizar su contraseña cuando alguien más puede estar observando su digitación.
- No almacenar su Userid y contraseña en los navegadores.
- Cuando efectúe transacciones "en línea" asegurarse que la dirección del sitio WEB se lea: <https://www.towerbank.com>
- Accesar al sistema de Banca En Línea en lugares y equipos que son confiables que cuentan con medidas de seguridad lógica y física en su entorno.
- Nunca digitar su clave de Usuario/Ciente o contraseña para otros sitios WEB con aplicaciones financieras o no financieras.
- Utilizar las características de seguridad de su navegador de Internet. Seleccionando ciertos parámetros y opciones de seguridad, le ayudará a proteger la privacidad de sus cuentas e información personal.
- No divulgar información personal a sitios Web sospechosos.
- Borrar el "cache" del navegador y la historia después de cada sesión.
- Proteger su computador contra virus y programas de contenido malicioso.
- Monitorear sus cuentas y detalle histórico de transacciones regularmente.
- Actualizarnos cuando cambien sus números de teléfonos y direcciones de contacto.

- Notificarnos inmediatamente si hay problemas con los servicios de Banca En Línea.

Al entrar a Banca En Línea "Toweronline" usted podrá notar en su pantalla un candado, el cual al estar cerrado, le permitirá comprobar que está ingresando al sitio seguro de Banca En Línea de Towerbank. Además, el candado confirma que se están aplicando las medidas de seguridad, como lo es el cifrado de la información que es transmitida y recibida entre su computador y el Banco.

VII. Aceptación de Riesgos y controles mitigantes

A través del presente documento, el Usuario/Ciente declara reconocer y aceptar todos los riesgos inherentes al manejo de información que circula a través de Internet, en torno a los servicios de Banca En Línea ofrecidos por el Towerbank. Asimismo reconoce que el Banco ha realizado sus mejores esfuerzos técnicos para minimizar tales riesgos y mantener el más alto grado de confidencialidad de la información manejada a través de los servicios de Banca En Línea estipulado en su Política de Privacidad y Seguridad.

IX. Mal uso de los recursos de Banca En Línea

El Usuario/Ciente reconoce en forma definitiva que los procedimientos de seguridad señalados en el punto VII, están orientados específicamente a verificar la autenticidad de la procedencia de la información recibida o instrucciones impartidas y no a detectar errores en la transmisión o en el contenido de las instrucciones impartidas.

Towerbank no se hará responsable por el mal uso de las funcionalidades o servicios brindados, debidos a cortes de energía o interrupciones de cualquier índole o cualquiera otra falla que no sea atribuible al Banco, tales como instrucciones fraudulentas, duplicadas, no autorizadas o meramente erróneas.

X. Condiciones de término del Servicio de Banca En Línea.

El incumplimiento por parte del Usuario/Ciente de cualquiera de los términos, condiciones y obligaciones convenidas en este documento, ocasionará la eliminación automática de los servicios de Banca En Línea. Adicionalmente, tanto el Banco como el Usuario/Ciente podrán acordar formalmente y por escrito dejar sin efecto la relación que se produce a través del presente documento, con un preaviso no menor de 48 horas, sin otra responsabilidad que la derivada de los gastos originados hasta el día, si los hubiere.

XI. Vigencia.

Este documento entrará en vigencia a partir del momento en que el Usuario/Ciente proceda con el ejercicio del primer ingreso al sitio de Banca En Línea del Towerbank, con su clave de Usuario/Ciente y número de identificación personal o contraseña administrado y entregado físicamente al Usuario/Ciente a través de sobre sellado, ya sea en carácter de persona natural o como Usuario/Ciente habilitado dentro de la afiliación de una compañía o persona jurídica.