



Términos y condiciones de transferencias internacionales (swift) desde cuentas de BBVA Sucursal Panamá - a través de la App BBVA y de BBVA Empresas

1. introducción

Este documento regula y explica los Términos y Condiciones particulares del servicio de Transferencias Internacionales vía Swift (el Servicio) a través de los diferentes Canales que BBVA Sucursal Panamá (en adelante el Banco) pone a disposición de El Cliente (APP BBVA - BBVA EMPRESAS) y que son reconocidos y aceptados por el Cliente solicitante del Servicio, para enviar dinero al exterior desde cuentas propias en el Banco.

El Cliente debe tomarse el tiempo para leerlo atentamente y comprender el alcance de las obligaciones tanto del Banco como del Cliente.

Los presentes Términos y Condiciones son aplicables exclusivamente:

- Para productos de BBVA Sucursal Panamá;
- Para transferencias al exterior, a otras entidades bancarias
- Para transferencias en Dólares Americanos, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (USD);
- Para clientes persona natural o jurídica, de forma indistinta.

Si requiere más información, comuníquese con nosotros a través de:

- Contact Center Panamá - (+57)(601) 4432600



2. El servicio:

- El Servicio consiste en la habilitación y el procesamiento de transferencias para enviar y transferir fondos de las Cuentas Bancarias del Cliente a cuentas internacionales de un Beneficiario Final vía Swift.
- El Cliente debe tener un contrato de Cuenta Bancaria suscrito con el Banco.
- El Cliente autoriza al Banco a vincular sus Cuentas Bancarias para utilizar este Servicio y a debitar de la cuenta correspondiente los fondos indicados en la Orden de Pago, para realizar la transacción por los medios electrónicos que el Banco considere oportuno.

3. Divisas:

- El Servicio de Transferencias Internacionales que ofrece El Banco al Cliente está habilitado en Dólares Americanos, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (USD).

4. Condiciones específicas del servicio y obligaciones del cliente:

- El Cliente usará el Servicio para realizar transferencias internacionales relacionadas con su actividad comercial o personal.
- Al utilizar el servicio de Transferencias Internacionales, El Cliente adquiere la obligación de tener disponibilidad de recursos en la cuenta de origen para realizar las transferencias ordenadas así como el valor de la comisión.
- El concepto de la transferencia, la información del beneficiario, el monto a transferir y los demás datos de la operación requeridos, deben ser ingresados de manera correcta por El Cliente, lo cual será su responsabilidad, por lo cual el Banco, no realizará validaciones adicionales de estos datos. Cualquier costo asociado a devoluciones por error en los datos, o por cualquier causa imputable a El Cliente, será asumido directamente por El Cliente.
- El Cliente es responsable de realizar sus operaciones en condiciones de seguridad, siguiendo los lineamientos impartidos por el Banco. Reconoce como propias las operaciones o transacciones efectuadas con sus códigos de usuario, claves, tokens, contraseñas y demás seguridades y en consecuencia acepta que las operaciones quedan en firme y serán ejecutadas en los términos acordados.

- El Cliente se obliga y compromete a custodiar sus códigos de usuario, claves de acceso, tokens (físicos o digitales), a no darlos a conocer a terceros y a no permitir su uso por parte de los mismos, garantizando que terceros no tengan acceso a sus datos, productos, claves y demás medidas de seguridad de los canales puestos a disposición de El Banco. Por tanto, El Cliente deberá: i) Establecer los controles necesarios para que terceras personas no autorizadas operen el servicio; ii) Guardar confidencialidad sobre los mecanismos, sistemas de operación y tarifas del servicio; iii) dar aviso oportuno al Banco por los canales del Banco puestos a disposición del cliente, cuando terceros tengan acceso a sus claves, usuarios, tokens y demás seguridades o al uso por terceros no autorizados. Por aviso oportuno se entiende el realizado de manera inmediata antes de que un tercero no autorizado confirme las operaciones o, en general, cualquier otra operación o transacción. En caso de no dar aviso oportuno, las operaciones realizadas por terceros con acceso a su información y a su dispositivo, token o claves dinámicas, se tendrán como válidas y sólo podrán ser objetadas por fallas atribuibles al Banco.
- El Cliente acepta que por su seguridad, las operaciones se entenderán confirmadas con su firma. Para los efectos de este contrato, la firma y aceptación de los términos y condiciones del servicio, quedará satisfecha y tendrá plenos efectos jurídicos con la aceptación electrónica que el cliente realice con la utilización de su NIP y/o Código y/o Clave y/o imposición de huella o la utilización de cualquier otro sistema biométrico y/o la utilización de token y/o códigos de transacción enviados a su aplicación móvil o vía SMS y/o la utilización de números de identificación personal y/o la utilización de sistemas y/o la utilización de botones de aceptación de tipo “sí”, “aceptar” o “acepto” y/o la combinación y/o cualquier otro mecanismo establecido por el Banco.
- El Cliente declara que los recursos con los cuales realizará sus operaciones provienen de actividades lícitas y cumplen con las normas vigentes en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. De igual forma, en el caso de recepción de recursos, el CLIENTE declara que conoce que estos provienen del desarrollo de actividades lícitas y que no serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita. El cliente autoriza al Banco para realizar los análisis y verificaciones que considere necesarios en caso de llegar a determinar la existencia de operaciones y/o transacciones económicas inusuales conforme a la legislación panameña vigente.
- El Cliente deberá cumplir con las obligaciones de reporte y registro en materia cambiaria y tributaria en su país de residencia fiscal, de acuerdo a las normas establecidas. En este sentido, será responsabilidad única del Cliente completar toda la documentación tributaria / cambiaria de cara a la legislación colombiana en materia cambiaria, a la cual acuerda sujetarse El Cliente en el caso que le sea aplicable y los reportes al Banco de la República así como a la DIAN y para lo cual BBVA Sucursal Panamá no realizará validaciones en este sentido.

- EL Cliente cuenta con un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la transacción, para presentar al Banco, cualquier reclamo o solicitud relacionada con una transferencia de fondos.
- El Cliente ha sido informado, entiende y acepta que las transferencias pueden interrumpirse, demorarse o no realizarse debido a: (i) una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en el computador, a causas atribuibles al CLIENTE y/o fallas técnicas ajenas al control del Banco; (ii) eventos de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña que en un algún momento puedan ocasionar perjuicios al equipo o medio físico utilizado por el Cliente para comunicarse con el sistema de computación del Banco; (iii) operaciones que no puedan realizarse por causas atribuidas al Cliente, tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema; (iv) daños en los sistemas de comunicación u otros que estén fuera del control del Banco; (v) no realización de operaciones cuando no sea posible la verificación o validación de la información suministrada por el cliente o cuando la misma no sea veraz, actualizada, suficiente o cuando el cliente no suministre oportunamente la información adicional requerida; (vi) Incumplimiento del procedimiento y los horarios establecidos en el presente documento; (vii) por problemas de la red internacional Internet, que sean ajenos al Banco, o bien por interrupciones programadas por el Banco para mantenimiento, seguridad y otros fines; (viii) por fondos insuficientes del Cliente en la Cuenta Bancaria correspondiente, que no puedan cubrir el monto de la transacción más el monto de las comisiones por el Servicio; (ix) que el destino de la transferencia sea un país no autorizado o con restricción para que se pueda brindar el Servicio; (x) por algún impedimento legal que tenga el Cliente para disponer de sus fondos.
- El Cliente entiende que las transferencias que realice a través del Banco podrán ser canalizadas mediante Bancos Corresponsales en otros países, por lo que dichas transacciones: (i) podrían llegar a ser embargadas, sujetas a congelamiento u otras medidas, cuando el Beneficiario Final de estas sea una persona física o jurídica domiciliada en un país o lugar sujeto a restricciones de cualquier naturaleza que pueden afectar el libre tráfico de fondos o bien por otras situaciones fuera del control del BBVA Sucursal Panamá; (ii) dichas entidades podrían cobrar costos o comisiones adicionales a los establecidos por EL BANCO, que deberán ser asumidos por el cliente o su beneficiario; (iii) dichas entidades podrían solicitar información adicional acerca del origen y procedencia de los fondos, así como el propósito de las transferencias. Es responsabilidad del Cliente suministrar la información solicitada por los Bancos corresponsales; (iv) Los tiempos de proceso de dichas entidades serán los establecidos por cada una de ellas y el Banco no ejerce administración sobre los mismos.

5. Obligaciones del banco:

- El Banco se compromete a prestar el Servicio a través de la Banca Electrónica y la Banca Móvil del Banco, (APP BBVA - BBVA EMPRESAS) con aquellas medidas de seguridad usuales para este tipo de servicios en el ámbito bancario, en cuanto a protección de la información del Cliente y procedimientos de seguridad electrónica. Entre otros, el Banco utilizará doble factor de autenticación.
- El Banco procesará las transferencias internacionales cargadas por el Cliente a través de los canales puestos a disposición del Cliente, a saber APP BBVA - BBVA EMPRESAS.
- El Banco se reserva el derecho de analizar y revisar la información entregada como soporte de las operaciones y solicitar información adicional, cuando a su juicio sea necesario. En este entendido, el Banco podrá abstenerse de realizar o ejecutar la operación cuando: i) No sea posible la verificación o validación de la información; ii) La información no sea veraz, actualizada, suficiente; o, iii) cuando el cliente no suministre oportunamente la información adicional requerida.
- Es entendido que por cuestiones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses del Banco, del Cliente o de terceras personas, el Banco podrá suspender temporal o definitivamente o limitar el servicio de transferencias internacionales, cuando detecte anomalías en su uso.

6. Horarios y montos habilitados en la plataforma para realizar transferencias internacionales:

- El Cliente podrá realizar sus transferencias internacionales en horario continuo los 7 días de la semana, pero estas se procesarán según el horario y el día en que se realicen:
 - 1:00 a.m a 3:00 p.m. La operación se confirmará y completará el mismo día si se realiza en día hábil.
 - Fuera de este horario, sábados, domingos y festivos, se procesarán el siguiente día hábil.
- Igualmente es entendido que el Banco podrá modificar los límites de manera temporal cuando detecte anomalías en la operación, quedando exonerado el Banco, de cualquier responsabilidad derivada de dicha modificación en la prestación del servicio.

7. Costos del servicio:

- El Banco cobrará al Cliente una comisión por cada transferencia internacional realizada por El Cliente, aun cuando la transacción sea rechazada por el Banco destinatario.
- El Cliente podrá visualizar la comisión en el resumen de la transacción, previo a confirmar y, por ende, aceptar el monto de comisión. Esta será debitada de la Cuenta Bancaria correspondiente de la cual se realiza la transferencia.
- Los costos de comisión estarán publicados para conocimiento del Cliente, en el tarifario disponible en la página web del Banco. Este tarifario podrá ser modificado de tiempo en tiempo por el Banco, sin necesidad de previo aviso al Cliente.
- Los bancos involucrados en la operación, también podrán cobrar sus comisiones, sobre las cuales el Banco no tiene injerencia.
- Las Partes reconocen que los tributos (impuestos, tasas, retenciones y contribuciones) que lleguen a aplicar serán cubiertos por la Parte a quien corresponda de conformidad con lo establecido en la Ley Aplicable.

8. Ejecución de transferencias:

- El Cliente deberá solicitar la transferencia desde el canal seleccionado, ingresando de manera completa los datos del destinatario beneficiario final de la transferencia, así como toda información que le requiera el Banco.
- Una vez recibida la Orden de Pago, por cualquier canal, el Banco le dará trámite y la considerará irrevocable, sin perjuicio de la facultad del Banco de verificar algún dato con el Cliente.
- El Cliente autoriza al Banco a no ejecutar la transferencia, si el Banco considera que es una transacción inusual para el Cliente o está fuera de sus parámetros transaccionales, y desea verificar la información con él.
- El Cliente quedará notificado de la ejecución de la transferencia a través del detalle correspondiente del débito, en su estado de cuenta corriente, o por cualquier otro medio que el Banco estime oportuno, tales como correo electrónico en los canales del Banco (APP BBVA - BBVA EMPRESAS) así como el envío de un push (pop) en APP BBVA.
- En caso de que la transferencia sea devuelta por cualquier razón, el Banco acreditará los fondos en la Cuenta Bancaria del Cliente, y le notificará a más tardar el siguiente día hábil, de haberse acreditado.



- Dicha devolución no incluirá la comisión pagada. El Cliente expresamente reconoce que el monto acreditado al destinatario beneficiario final podrá ser menor al monto enviado en vista de comisiones ejecutadas por los Bancos Corresponsales y/o Bancos del beneficiario.

9. Vigencia, terminación y modificaciones:

- Los presentes Términos y Condiciones surtirán efecto a partir de la fecha en que el Cliente acepte el Servicio por medio de la Banca Electrónica o la Banca Móvil (APP BBVA - BBVA EMPRESAS).
- Su plazo será indefinido.
- El Banco se reserva la facultad de prestar este servicio y podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin necesidad de justificación o causa. En caso de que el Banco decida terminar el Servicio, notificará al Cliente de manera previa. Además, el Cliente podrá terminar el Servicio en cualquier momento, previa notificación al Banco.
- El Banco podrá actualizar estos Términos y Condiciones mediante el ofrecimiento de nuevos términos y condiciones por medio de la Banca Electrónica y la Banca Móvil (APP BBVA - BBVA EMPRESAS) los cuales podrán ser aceptados por el Cliente por ese mismo medio tras la notificación de parte del Banco.
- No se considerarán modificaciones a estos Términos y Condiciones, las variaciones de las comisiones y/o recargos los cuales serán publicados a través del Tarifario del Banco.

10. Firma electrónica:

Las partes acuerdan que el requisito de firma en el presente documento, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Panameña No. 51 de 2008, queda satisfecho y tendrá plenos efectos jurídicos con la aceptación electrónica que EL CLIENTE haga con la utilización de:

- Su NIP y/o Código y/o Clave; y/o
- Imposición de huella o la utilización de cualquier otro sistema biométrico; y/o
- La utilización de Token y/o códigos de transacción enviados a su aplicación móvil SMS o celular; y/o
- La utilización de números de identificación personal, y/o
- La imposición en el presente Reglamento de su firma manuscrita escaneada, y/o



- La utilización de sistemas, y/o
- La utilización de botones de aceptación de tipo “sí”, “aceptar” o “acepto”, y/o
- La combinación de los anteriores mecanismos y/o cualquier otro establecido entre EL CLIENTE y el Banco, como elemento de identificación para realizar operaciones a través de los distintos canales.

Este documento y sus actualizaciones reemplazan los que se hayan publicado o se le hayan comunicado anteriormente a EL CLIENTE sobre este servicio. El Banco puede modificarlo o actualizarlo en cualquier momento, siempre que las situaciones de mercado y regulatorias lo requieran. Para tal efecto notificará al CLIENTE al respecto y/o publicará la modificación o actualización correspondiente en la página web y/o a través de los diferentes Canales que el Banco pone a disposición de El Cliente (APP BBVA - BBVA EMPRESAS) de acuerdo con lo previsto en las normas vigentes aplicables, para que entren en vigencia las modificaciones.