



CONVENIO - BILLETERA ELECTRÓNICA

BANCO NACIONAL DE PANAMÁ - UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIRIQUI

Entre los suscritos a saber:

BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, entidad autónoma del Estado Panameño, reorganizada por el Decreto Ley 4 de 18 de enero de 2006 (Texto Único), representada por **MARIBEL DEL CARMEN SAMUDIO RODRIGUEZ**, mujer, panameña, mayor de edad, casada, banquera, vecina de esta ciudad, portadora de la cédula de identidad personal No. 8-442-486, debidamente facultada para este acto en su condición de Gerente Ejecutiva de Canales Alternos, Resolución No. GG-147-2021 del 2 de julio de 2021, en lo sucesivo denominado **EL BANCO**, por una parte y, por la otra, **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**, representada por: **ETELVINA MEDIANERO DE BONAGAS** mayor de edad, portadora de la cédula de identidad personal N° 4-172-774, debidamente facultada para este acto en su condición de **RECTORA**, quien en lo sucesivo se denominará **LA UNIVERSIDAD**, cuando actúen en conjunto se denominarán **LAS PARTES**, hemos convenido en suscribir el presente **CONVENIO**, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA - DEFINICIONES:

- a. **Aplicación móvil:** Es la pieza de software que contiene la interfaz gráfica con la que interactúan los usuarios para gestionar su billetera móvil, comercio afiliado o corresponsal no bancario. Funciona a través de celulares inteligentes.
- b. **Billetera electrónica:** Es una cuenta de almacenaje de valor que se gestiona a través de un teléfono celular. Sirve para realizar transacciones financieras, tales como recarga de celulares, transferencias, pago de facturas, depósitos y retiros. También es utilizada para operaciones no financieras, como consultar el saldo de la cuenta y sus movimientos. Por otra parte, permite una oferta innovadora de servicios financieros y de valor agregado.
- c. **"Cash in":** es la recepción o recarga de dinero en efectivo a la billetera.
- d. **Comercio afiliado:** Establecimiento comercial que acepta la billetera electrónica del Banco Nacional De Panamá como medio de pago.
- e. **Comercios de LA UNIVERSIDAD:** Comercio afiliado que opera dentro de alguna de las regionales de LA UNIVERSIDAD.
- f. **Comunidad universitaria:** Estudiantes, profesores y otros trabajadores de LA UNIVERSIDAD.
- g. **Corresponsal no bancario:** Comercio o entidad habilitada para realizar depósitos y retiros para usuarios de la billetera electrónica.
- h. **Ecosistema:** son todos los lugares dentro de LA UNIVERSIDAD que permiten el uso de la billetera electrónica; de manera enunciativa, más no limitativa: cafeterías, librerías, cajas administrativas.
- i. **Plataforma de billetera electrónica:** Sistema compuesto por software y hardware que soporta la solución de billetera electrónica.



- j. Puntos de Depósito: Kioscos, corresponsales no bancarios u otros lugares en donde los usuarios pueden depositar dinero en su billetera electrónica.
- k. Transacción u operación: Acción realizada en el sistema de billetera electrónica, en la cual se mueve dinero en una o varias cuentas del ecosistema. Las transacciones pueden ser iniciadas por un usuario, un comercio afiliado, un corresponsal no bancario, EL BANCO o alguna institución que tenga esa potestad dentro del ecosistema de billetera electrónica.

SEGUNDA – OBJETO DEL CONVENIO:

El objetivo del presente Convenio es definir las cláusulas bajo las cuales ambas partes trabajarán en buena fe y bajo altos estándares de ética y diligencia, para planear, implementar y ejecutar de manera adecuada el proyecto de billetera electrónica en LA UNIVERSIDAD, comenzando en la sede principal, para después expandirlo al resto de los Centros Regionales.

TERCERA - OBLIGACIONES DE EL BANCO:

EL BANCO es responsable de:

- Elaborar una primera versión del plan de trabajo para ejecutar la billetera electrónica en la sede principal de LA UNIVERSIDAD, así como para la expansión a las demás Regionales de entidad.
- Implementar y gestionar la tecnología para el proyecto, lo cual incluye: la plataforma de billetera electrónica, las aplicaciones móviles, la infraestructura tecnológica que soporta la solución y las integraciones con terceros que permiten la provisión de diversos servicios transaccionales.
- Trabajar de la mano del equipo técnico de LA UNIVERSIDAD para integrar a la billetera electrónica, la función de pago de matrícula y otras que se acuerden entre LA UNIVERSIDAD y EL BANCO en el futuro.
- Operar la billetera electrónica desde todos los puntos de vista de negocio: estratégico, comercial, mercadeo, operativo, tecnológico, legal, cumplimiento regulatorio, mitigación del riesgo, gestión de canales de distribución, compras y servicio al cliente.
- Gestionar la relación con los proveedores que integren sus servicios a la billetera electrónica o que provean puntos de "Cash in". Activar los comercios de LA UNIVERSIDAD como comercios afiliados, permitiendo que los estudiantes paguen en los mismos, usando la billetera electrónica.
- Capacitar acerca del uso de la billetera electrónica a los estudiantes, profesores, personal de atención de los comercios de LA UNIVERSIDAD y otros de interés de la comunidad universitaria.
- Promover el registro de estudiantes a la billetera electrónica, así como el uso de la herramienta.
- Gestionar de manera segura la información generada por el sistema de la billetera electrónica, así como la información personal de los usuarios registrados.
- Asegurar la disponibilidad de puntos de depósito dentro y/o cercanos a LA UNIVERSIDAD, para que los estudiantes puedan recargar el dinero en su billetera electrónica.



VERIFICADO
 Contraloría General de la República
 Dirección de Fiscalización General
 04 MAR 2022
 INDRA I. PINTI S.
 Asistente Administrativa

VERIFICADO
 Contraloría General de la República
 Dirección de Fiscalización General
 01 DIA 2021
 YESENIA QUIROZ
 FISCALIZADORA

- Proveer a LA UNIVERSIDAD acceso a la plataforma de administración de la billetera electrónica, a través de la cual podrán visualizar las transacciones realizadas en el ecosistema universitario, detallando aquellas que tienen un cargo para LA UNIVERSIDAD. En el caso de las transacciones en las que la comisión se cobra al momento de la operación, EL BANCO descontará el valor de su comisión y consignará en la cuenta de EL BANCO el valor neto.
- Conciliar los recaudos de servicios ofrecidos por LA UNIVERSIDAD, que se hagan en el sistema de billetera electrónica, consignando el dinero recaudado en la cuenta corriente que tiene LA UNIVERSIDAD en EL BANCO. La conciliación se realizará diariamente de lunes a viernes. El dinero recaudado durante el fin de semana, se consignará el día lunes. En caso de que haya uno o varios días inhábiles, la conciliación del dinero recaudado en ese periodo se hará en el día hábil siguiente. Con cada conciliación, EL BANCO debe entregar a LA UNIVERSIDAD un reporte con el detalle de las transacciones que está conciliando, especificando el periodo de tiempo en que se dieron, el número de operaciones por servicio, el valor total de las mismas y los cargos asociados (si hubiesen).

CUARTA – OBLIGACIONES DE LA UNIVERSIDAD:

LA UNIVERSIDAD es responsable de:

- Facilitar la creación del ecosistema para el servicio de billetera electrónica en LA UNIVERSIDAD, coordinando con los comercios que operan en la institución, su aceptación de pagos por medio de la herramienta.
- Promover el registro, activación y uso de la billetera electrónica por parte de toda la comunidad universitaria, principalmente por parte de los estudiantes.
- A requerimiento de EL BANCO, permitir el acercamiento de EL BANCO a cualquier empresa o entidad que preste servicios en LA UNIVERSIDAD y que pueda enriquecer el proyecto de billetera electrónica.
- Colaborar con EL BANCO para integrar a la billetera electrónica, el servicio de pago de matrícula y otros que se acuerden entre las partes en el futuro.
- Atender las solicitudes de EL BANCO que estén relacionadas con la gestión de la billetera electrónica en la UNIVERSIDAD o con los sistemas de LA UNIVERSIDAD.
- Pagar a EL BANCO las tarifas acordadas por las transacciones procesadas en el sistema de billetera electrónica. Las tarifas que son cobradas de manera posterior a la operación, serán facturadas mensualmente por EL BANCO y deberán ser pagadas en un plazo máximo de 30 días hábiles después de presentada la factura. Las tarifas que son cobradas al momento de la transacción, serán descontadas del valor de cada operación, consignando a LA UNIVERSIDAD el valor neto de la operación (descontando la tarifa de EL BANCO).

QUINTA - TARIFAS:

Las partes acuerdan que las tarifas cobradas por EL BANCO a LA UNIVERSIDAD por cada servicio que ofrece la billetera electrónica, actualmente son las detalladas a continuación.



VERIFICADO
 Contraloría General de la República
 Dirección de Fiscalización General
 04 MAR 2022
 INDRA I. PITTI S.
 Asistente Administrativa

VERIFICADO
 Contraloría General de la República
 Dirección de Fiscalización General
 01 DIC 2021
 YESENIA QUIROZ
 FISCALIZADORA

En caso de integrar nuevos servicios al presente Convenio, los costos serán incluidos por medio de una Adenda enviada de EL BANCO a LA UNIVERSIDAD y requerirá del refrendo de la Contraloría General de la República.

Servicios	Costo para LA UNIVERSIDAD	Forma de pago	Partida presupuestaria	Cuenta Bancaria
Pago de matrícula	Cincuenta centésimos de balboa (B/. 0.50) por transacción	Descontado al momento de la transacción	018710000001169	010000042420
Pago en comercios de LA UNIVERSIDAD	Uno punto siete por ciento (1.7%) del monto de la transacción	Descontado al momento de la transacción	018710000001169	010000042420
Otros Pagos administrativos desde la Billetera	Uno punto siete por ciento (1.7%) del monto de la transacción	Descontado al momento de la transacción	018710000001169	010000042420

SEXTA - CONFIDENCIALIDAD:

Las partes reconocen expresamente que, en virtud de su relación comercial indicada en el presente Convenio, cada una tendrá acceso a información sensible que el otro ha desarrollado y que le pertenece y que no debe revelarse a ninguna otra persona física o jurídica, incluyendo, pero no limitado a: conceptos y productos nuevos, secretos comerciales y de negocios, datos, conocimientos y materiales técnicos, patentes, estrategias de mercadeo, diseños, información traspasada en forma escrita, visual, verbal o en formato legible por medios electrónicos, así como cualesquiera otra información o conocimiento que una parte obtenga de la otra como resultado de la relación comercial aquí indicada, en adelante llamada como un todo "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL". No obstante lo anterior, no se considerará INFORMACIÓN CONFIDENCIAL aquella información que (i) es o se vuelva del conocimiento del público sin que exista el incumplimiento de la parte receptora; (ii) es revelada por un tercero a la parte receptora, en el entendimiento de que al mejor saber y entender de la parte receptora, dicho tercero no está incumpliendo una obligación de confidencialidad para con la parte reveladora; (iii) es desarrollada por la parte receptora de manera independiente sin utilizar la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL de la parte reveladora; y/o es conocida por la parte receptora antes de su divulgación por la parte reveladora.

Ambas partes y todo su personal incluyendo a todos los auditores, en caso de tenerlos, se obligan a:

- a) Tomar las medidas razonablemente necesarias para proteger cualquier INFORMACIÓN CONFIDENCIAL de la otra parte;
- b) No permitir que personas ajenas al personal que necesariamente se deba ver involucrado, tengan acceso a la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL;
- c) Impedir la duplicación, transmisión, publicación, revelación, comunicación directamente o indirectamente de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL más allá de lo estrictamente necesario para los propósitos de la relación comercial antes indicada;
- d) Devolver toda la información entregada físicamente, y destruir toda la información entregada electrónicamente, una vez concluida la relación comercial indicada.

Salvo autorización previa y por escrito de una de las partes, la otra parte deberá mantener la confidencialidad de toda la información recibida o a la cual tenga acceso durante la ejecución



VERIFICADO
 Contraloría General de la República
 Dirección de Fiscalización General
 04 MAR 2022
 INDRA I. PITTIS
 Asistente Administrativa

VERIFICADO
 Contraloría General de la República
 Dirección de Fiscalización General
 01 DIC 2021
 YESSENIA QUIROZ
 FISCALIZADORA

de este Convenio por todo el tiempo en que este acuerdo se mantenga vigente y hasta un (1) año después de la terminación del mismo.

SÉPTIMA – TÉRMINO DEL CONVENIO:

El presente Convenio tendrá vigencia a partir de su perfeccionamiento mediante el refrendo por parte de la Contraloría General de la República y hasta cinco años. Se prevé que, para ese tiempo, la billetera electrónica estará implementada en cada uno de los Centros Regionales de LA UNIVERSIDAD. En caso de que esto no se haya dado y ambas partes deseen seguir trabajando conjuntamente para implementar el proyecto, el presente Convenio podrá prorrogarse por el tiempo que definan las partes, mediante la suscripción de la Adenda respectiva, la cual deberá ser refrendada por la Contraloría General de la República.

No obstante, lo anterior, cualquiera de LAS PARTES podrá dar por terminado el presente Convenio en cualquier tiempo, quedando obligada únicamente, a dar aviso por escrito a la otra, con una anticipación no menor de sesenta (60) días hábiles, a la fecha en que quiera darlo por terminado.

LA UNIVERSIDAD queda obligada a devolver a EL BANCO dentro de los diez (10) días calendarios siguientes al cierre del servicio, todo aquello que haya recibido de EL BANCO para la prestación del servicio y que deba ser devuelto a EL BANCO. Asimismo, LA UNIVERSIDAD queda obligada a cubrir a requerimiento de EL BANCO, cualquier saldo deudor que hubiese en su contra al momento del cierre o cancelación del servicio.

OCTAVA - DOMICILIO:

LAS PARTES, para todos los efectos legales, constituyen sus domicilios reales y legales como sigue:

EL BANCO vía España, calle 55 Suc. Casa Matriz piso 15.

LA UNIVERSIDAD: El Cabrero, David, Chiriquí.

De igual forma, acuerdan LAS PARTES que todo cambio de domicilio deberá ser notificado a la contraparte por escrito en un período no mayor de cinco (5) días calendario después de realizado el cambio, de lo contrario y para todos los efectos legales se tendrá como domicilio considerado o domicilio legal el originalmente pactado en este Convenio y a ello se atienen LAS PARTES.

NOVENA - MODIFICACIÓN DEL ACUERDO:

LAS PARTES podrán modificar el contenido del presente Convenio en cualquier momento, mediante la suscripción de una Adenda, dando cumplimiento a los mismos requisitos y formalidades necesarias para la suscripción del presente Convenio. Toda modificación y/o prórroga a este convenio mediante Adenda posterior, requerirá del refrendo de la Contraloría General de la República.

DÉCIMA - LEY APLICABLE:

El presente Convenio se registrará e interpretará de conformidad con las Leyes de la República de Panamá.



87 90

DÉCIMA PRIMERA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Toda diferencia, controversia o reclamación que guarde relación con la existencia, validez y eficacia del presente Convenio, se resolverá mediante acuerdo amistoso entre LAS PARTES. Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, LAS PARTES podrán optar por resolver toda diferencia, controversia o reclamación que se derive de este Convenio o que guarde relación con él, incluidas las referidas a su existencia, validez y eficacia a través de los tribunales de justicia de la República de Panamá.

DÉCIMA SEGUNDA - ACEPTACIÓN:

Declaran LAS PARTES, que aceptan el presente Convenio, de conformidad a los términos y condiciones aquí pactadas. LAS PARTES a su vez declaran y aceptan que el presente Convenio no podrá ser cedido o transferida la participación contractual de cualquiera de LAS PARTES, en todo o en parte, a tercero alguno.


Para constancia se firma el presente Convenio en la ciudad de Panamá el día quince (15) de noviembre del año dos mil veintiuno (2021).

POR EL BANCO:

POR LA UNIVERSIDAD:


Maribel del Carmen Samudio Rodriguez
Gerente Ejecutiva de Canales Alternos

Maribel Samudio
Código: 3248


Etelvina M. de Bonagas
Rectora

REFRENDO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA:


01/04/22



VERIFICADO
Contraloría General de la República
Dirección de Fiscalización General
04 MAR 2022




VERIFICADO
Contraloría General de la República
Dirección de Fiscalización General
04 MAR 2022
INDRA I. PITTI S.
Asistente Administrativa

VERIFICADO
Contraloría General de la República
Dirección de Fiscalización General
01 DIC 2021
YESENIA QUIROZ
FISCALIZADORA

ANEXO No.1

AL CONTRATO DE SERVICIO DE BANCA EN LÍNEA – PARA EL SERVICIO DE
RECEPCION DE PAGOS DE TERCEROS

1. Objetivo

El objetivo de este Anexo No. 1 es definir los parámetros específicos aplicables al servicio de recepción de pagos de TERCEROS, dentro del Contrato de Servicio de Banca en Línea suscrito entre el Banco Nacional de Panamá, en adelante EL BANCO, y UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ en adelante EL CLIENTE, y en conjunto LAS PARTES.

Con este Anexo No.1 se busca:

- Establecer de manera específica el Servicio de Recepción de Pagos de TERCEROS a través del Sistema de Banca en Línea ofrecido a los clientes de EL BANCO.
- Determinar los parámetros, procesos y responsabilidades específicas de LAS PARTES en la prestación del servicio de recepción de pagos de TERCEROS. Identificar por medio de las siguientes referencias, la recepción de los pagos de TERCEROS recibidos en EL BANCO:
 - Referencia 1: cédula del cliente (000-0000-00000)
 - Referencia 2: período (2020-02-0000000)
 - Referencia 3: producto (0000000)

2. Definiciones.

Para los efectos del presente Anexo No.1, los siguientes conceptos se entenderán así:

- Servicio de Recepción de Pagos de Terceros: Es un servicio de recolección de pagos por medio de la banca en línea de EL BANCO, que permite identificar por medio de una referencia, el pago recibido de un TERCERO a la cuenta corriente o de ahorro de EL CLIENTE (La Cuenta), por un servicio que EL CLIENTE les presta, en cualquier concepto según su catálogo de productos y servicios.
- TERCEROS: se entenderá que son aquellas personas naturales o jurídicas que mantengan contratos de servicios con EL CLIENTE y que realicen pagos a EL CLIENTE por dichos servicios, a través de Banca en Línea y servicios WEB de EL BANCO.
- Referencia: Es la información proporcionada por EL CLIENTE, que permite identificar los pagos de TERCEROS recibidos a través de Banca en Línea.
- La Cuenta: Cuenta Corriente No. 010000042420, de EL CLIENTE en EL BANCO, utilizada para: (i) acreditar por Banca en Línea los pagos de TERCEROS; (ii) pagar a EL BANCO la comisión pactada por los servicios prestados. Queda entendido y aceptado por LAS PARTES, que La Cuenta estará sujeta a los términos y condiciones que de cuando en cuando determine Banco Nacional de Panamá para el tipo de cuenta correspondiente.

3. Responsabilidades.

Se entiende y así lo aceptan LAS PARTES, que las responsabilidades aquí descritas son complementarias y no sustituyen las responsabilidades asumidas por LAS PARTES en el Contrato de Servicio de Banca en Línea, toda vez que el presente Anexo No.1 es parte integrante de dicho Contrato de Servicio de Banca en Línea.

3.1 De EL BANCO.

- Entregar a EL CLIENTE, toda la documentación requerida para la contratación del servicio de recepción de pagos de TERCEROS.



- Comunicar a EL CLIENTE en tiempo oportuno, la suspensión de EL SISTEMA (tal como está definido en el Contrato de Servicio de Banca en Línea) o cualquier circunstancia que surja que pueda interrumpir el acceso a EL SISTEMA por parte de EL CLIENTE. En caso de que no exista disponibilidad de EL SISTEMA, EL CLIENTE debe establecer mecanismos alternos para recibir sus pagos de TERCEROS, y EL BANCO NO asumirá responsabilidad alguna en estos casos.
- Garantizar que su personal esté entrenado para dar soporte técnico al servicio.
- Acreditar de manera inmediata, los pagos realizados por los TERCEROS, a través de la Banca en Línea, a La Cuenta. Los depósitos que se reciban a través de la Banca en Línea, se encuentran sometidos a las expresas condiciones de este contrato, así como a los Manuales y Procedimientos dictados por EL BANCO. EL CLIENTE reconoce que La Cuenta está sometida al reglamento de cuenta vigente de EL BANCO, tal como el mismo sea de tiempo en tiempo modificado.
- Realizar sus mejores esfuerzos para mantener el servicio objeto del presente contrato libre de errores, interrupciones y/o inexactitudes. No obstante, EL BANCO sólo será responsable por los daños o perjuicios que pueda haber causado a EL CLIENTE y/o a los TERCEROS autorizados por éste, que en su actuación o falta de ésta por parte de EL BANCO, haya mediado dolo o culpa grave.
- Atender los reclamos de EL CLIENTE, sólo en los casos en que dichos reclamos estén relacionados con La Cuenta. En caso de fallas de EL SISTEMA, EL BANCO se compromete a subsanar dicha falla de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Servicio de Banca en Línea suscrito entre LAS PARTES.
- Garantizar que EL CLIENTE podrá consultar el Saldo de La Cuenta a través de Banca en Línea.
- EL BANCO es responsable de confirmar los pagos recibidos en línea desde su página web.

3.2 De EL CLIENTE

- Entregar a EL BANCO, toda la documentación requerida para la contratación del servicio de recepción de pagos de TERCEROS.
- Autorizar a EL BANCO para que acredite los pagos realizados por los TERCEROS, a La Cuenta.
- Establecer mecanismos alternos de pagos en caso de suspensión del servicio.
- Mantener informado y actualizado a EL BANCO, de las generales y registro de firmas de las personas autorizadas para solicitar y aprobar la ejecución del(los) servicio(s) a que se refiere este Anexo No.1. Para tal fin, EL BANCO contará con un archivo base, para verificar la firma de la documentación referente a la solicitud y aprobación del servicio de que se trate. Es responsabilidad absoluta de EL CLIENTE, la permanente actualización y así lo acepta EL CLIENTE expresamente.
- Pagar a EL BANCO la comisión pactada por los servicios prestados, la cual será cargada a La Cuenta.

4. Disponibilidad del servicio.

El horario de procesamiento de transacciones de pagos de TERCEROS es de 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Los TERCEROS podrán acceder al servicio de pago, durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, sujeto al buen y normal funcionamiento de las redes de transmisión de los servicios de telecomunicación y/o de los servicios de electricidad y/o de los procesos de corrida de los sistemas de EL BANCO y/o de los sistemas tecnológicos usados por EL BANCO para la prestación del servicio de recepción de pagos por banca en línea.

5. Costo del servicio.

El presente servicio es remunerado, por lo que genera los siguientes costos:

EL CLIENTE pagará a EL BANCO por cada transacción relacionada con el servicio objeto del presente contrato, la suma de cincuenta centavos (B/.0.50).

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para cobrar y cargar a La Cuenta, los estipendios por los servicios pactados en este contrato.

EL BANCO, se reserva el derecho de variar, de tiempo en tiempo y cuando así lo estime necesario, los costos establecidos en este contrato, mediante la suscripción de una adenda, dando cumplimiento a los mismos requisitos y formalidades necesarias para la suscripción del presente contrato, quedando obligado a comunicar dicha variación a EL CLIENTE en un término de treinta días antes de su respectiva implementación. Si en dicho lapso, EL CLIENTE no da por terminado el contrato, se entenderá que ha aceptado dichas variaciones. Toda modificación y/o prorrogas a este convenio mediante adenda posterior, requerirá del refrendo de la Contraloría General de la República.

6. Eximentes de responsabilidad.

EL BANCO no incurrirá en responsabilidad alguna en caso de que la información y/o instrucción suministrada por EL CLIENTE a EL BANCO no sea registrada por este último por causas fuera de su control o no imputables a EL BANCO o que EL CLIENTE no pueda en un momento dado obtener o dar la información o la instrucción deseada, por razón de desperfectos ocasionados en EL SISTEMA, por faltas o fallas en el fluido eléctrico, por suspensión del servicio o por cualquier otra causa que esté fuera del control o no imputable a EL BANCO.

7. Atención de reclamos.

Queda claramente entendido entre LAS PARTES, que cualquier reclamación que presenten los TERCEROS, en relación a los servicios que EL BANCO se compromete a prestar a EL CLIENTE en virtud del presente contrato, deberán tramitarse directamente ante EL CLIENTE.

8. Facultades discrecionales de EL BANCO.

Queda entendido que EL BANCO se reserva, a su sola discreción y sin necesidad de aviso alguno, el derecho de suspender (temporal o indefinidamente), limitar, eliminar y/o restringir, ampliar o variar la oferta de actividades arriba mencionadas cuando lo considere oportuno y/o los requerimientos técnicos así lo aconsejen. Las modificaciones así efectuadas, no tendrán efecto retroactivo y serán aplicables a las operaciones que se ordenen a partir de su adopción.

9. Comunicaciones.

Para comunicar sobre fallas en el servicio contactar a las siguientes personas:

Nombre	Forma de Contacto
EL BANCO	
Contacto en horario de oficina:	bancaenlinea@banconal.com.pa Teléfono: 508-4493, 504-9223 o 226-5530
Sugeidy Nuñez Daimara Bethancourt	sinunez@banconal.com.pa dbetancourt@banconal.com.pa
EL BANCO	
Contacto en horario fuera de oficina:	
Soporte telefónico de Canales Virtuales Horario: 4:31 pm hasta 6:00pm, Lunes a viernes Horario: 12:00pm a 2:00pm, Sábados.	Teléfono: 800-5151 opción 2 bancaenlinea@banconal.com.pa
EL CLIENTE	
Contacto en y fuera de horario de oficina: Humberto E. Arce G. Lucio Montilla	Teléfono: 7305300 ext 4600 Correo: humberto.arce@unachi.ac.pa lucio.montilla@unachi.ac.pa
EL CLIENTE	
Contacto en y fuera de horario de oficina: Humberto Arce	Celular: 63653089 Correo: humberto.arce@unachi.ac.pa

Para constancia, se firma el presente ANEXO No. 1 al Contrato de Servicio de Banca en Línea suscrito entre Banco Nacional de Panamá y UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUI, en dos originales del mismo tenor y efecto, hoy 17 de julio de 2020.

Por EL CLIENTE,



Etelvina M. de Bonagas Etelvina M. de Bonagas # de Colaborador 1-172-774
Nombre completo Firma Fecha Cédula o Pasaporte

ETELVINA MEDIANERO DE BONAGAS

Por EL BANCO,

Maribel Samudio
Código: 3248

Maribel Samudio Msamudio 9032468
Nombre completo Firma # de Colaborador

GTE EJECUTIVA DE CANALES VIRTUALES

