

## **Términos y Condiciones Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono**

---

Este acuerdo establece los términos y condiciones que rigen el uso de los servicios de FirstBank para Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono y Pagos de Facturas. Si continúa y completa el proceso de inscripción, habrá confirmado que revisó y aprobó los términos de este acuerdo (de aquí en adelante denominado "Acuerdo de Servicio"), los cuales se proveen de forma electrónica. Además, acepta que todos los avisos futuros relacionados con los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono y el Sistema de Pagos de Facturas de FirstBank podrán proveérsele en formato electrónico. El uso que dé a los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono para acceder cualquier cuenta o servicio de FirstBank, constituye una confirmación adicional de su aceptación de los términos y condiciones aquí establecidos, así como de su futuro cumplimiento. Al completar el proceso de inscripción, reconoce haber recibido los documentos de notificación. Es responsabilidad exclusivamente suya el proveernos su información de contacto correcta, incluyendo una dirección válida de correo electrónico. Proveer información incorrecta podría resultar en la demora del acceso a los servicios de Banca por Internet y Banca Móvil. FirstBank no se hace responsable por las demoras en el uso de los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono que pudieran ser causadas por usted proveer información de contacto incorrecta.

En adición, se compromete a cumplir con los términos y condiciones de todos los demás acuerdos suscritos por usted, y con todos los documentos de notificación aplicables emitidos por FirstBank, que se relacionen con las cuentas y otros servicios a los que pueda acceder mediante el uso de cualquiera de los recursos de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono de FirstBank que sean parte de este acuerdo, incluidos los Términos de Uso en la página web de FirstBank. De surgir una situación en la que exista conflicto entre este Acuerdo de Servicio y los acuerdos específicos de cada cuenta, prevalecerá el acuerdo de la cuenta específicamente afectada. Por este medio acuerda mantener y usar los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono ajustándose a los términos y condiciones que estipula este Acuerdo de Servicio, así como a aquellos que rigen cada una de sus cuentas, los cuales podrían incluir —sin limitarse a ellos— el pago de cargos relacionados con el uso y el mantenimiento de dichas cuentas.

---

## **Definiciones**

Para propósitos de este acuerdo, los términos "usted" y "su" se refieren al cliente usuario de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono; "FirstBank", "nosotros" y "nuestro" se refieren a FirstBank Puerto Rico.

A menos que se especifique lo contrario en el Acuerdo de Servicio, los siguientes términos se usan con las definiciones generales aquí provistas:

- ✓ "Cuentas" – En general, incluye cualquier tipo de relación financiera entre el cliente y FirstBank, que sea accesible a través de los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono y/o el de Pago de Facturas. Generalmente, incluye cuentas de depósitos personales y comerciales, préstamos personales, préstamos hipotecarios, tarjetas de crédito y/o alguna otra relación financiera. Tome nota que algunas cuentas podrían no ser accesibles a través de los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono y/o Pago de Facturas.
- ✓ "Día Laborable" – Incluye los días de lunes a viernes, y excluye los sábados, domingos y días feriados locales y federales.
- ✓ "Servicio de Banca por Internet" – Por lo general, incluye todos los servicios y/o componentes de la aplicación de Internet de FirstBank que, sujetos a las medidas de seguridad impuestas por el Banco, brinda acceso al cliente a través del Internet, para que pueda escoger entre una variedad de servicios financieros que ofrece FirstBank. Como regla general, el cliente necesitará una computadora personal o algún otro artefacto electrónico con acceso a Internet, que cumpla con un mínimo de los requerimientos de sistema detallados abajo. A menos que se especifique lo contrario en este Acuerdo de Servicio, los servicios de Banca por Internet suelen incluir el módulo de servicio para Pago de Facturas.
- ✓ "Servicio de Banca Móvil" – Generalmente, incluye servicios y/o componentes del Servicio de Banca por Internet de FirstBank que, sujetos a medidas de seguridad impuestas por el Banco, brindan acceso a los servicios de Banca por Internet a los clientes ya inscritos, mediante el uso de teléfonos con acceso a Internet (Smartphone). Como regla general, el cliente necesitará un artefacto con acceso a Internet que cumpla los requerimientos de sistema mínimos abajo detallados, en la Sección 2(e).
- ✓ "Servicio de Banca por Teléfono" – El sistema de respuesta de voz interactiva (de aquí en adelante referido como tecnología "IVR"); por lo general, incluye todos los servicios y/o componentes de "IVR" de FirstBank que, sujetos a las medidas de seguridad impuestas por el Banco, brinda acceso al cliente a través del teléfono, para que pueda escoger entre una variedad de servicios financieros que ofrece FirstBank. Como regla general, el cliente necesitará un artefacto con acceso a la red telefónica que cumpla los requerimientos de sistema mínimos abajo detallados, en la Sección 2(e). A menos que se especifique lo contrario en este Acuerdo de Servicio, los servicios de Banca por Teléfono suelen incluir el módulo de servicio para Pago de Facturas.
- ✓ "Servicio de Pago de Facturas" – Módulo de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono que le permite a usted efectuar pagos accediendo [www.1firstbank.com](http://www.1firstbank.com), Banca Móvil, Banca por Teléfono ("IVR") y/o contactando a un representante de servicio al cliente de FirstBank.

---

## **Comunicaciones Electrónicas**

La Ley de Firmas Electrónicas en el Comercio Global e Internacional (E-Sign), nos capacita para proveerle electrónicamente, luego de obtener su consentimiento afirmativo, todas las notificaciones y los documentos de notificación relacionados con los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono (“IVR”) y así cumplir con estatutos o regulaciones que exijan proveer tal información por escrito.

✓ **Consentimiento**

- Usted entiende que los términos y condiciones de este Acuerdo de Servicio se le están proveyendo de forma electrónica, y que cualquier aceptación de tales términos y condiciones por parte suya constituye consentimiento de tales términos y condiciones, así como el reconocimiento de haber recibido tales documentos de notificación. Su consentimiento también aplicará a cualquier persona nombrada en su cuenta, producto o servicio.
- Usted acuerda que todas las futuras notificaciones sobre los servicios de Banca por Internet y Banca Móvil se enviarán electrónicamente a la dirección de correo electrónico que usted haya provisto durante el proceso de inscripción.

✓ **Derecho a revocar su consentimiento**

Para el servicio de Banca por Internet, si usted revocara su consentimiento, nosotros podríamos dejar de proveerle comunicaciones electrónicamente, y podríamos dar por terminado su acceso a los servicios de Banca por Internet y Banca Móvil. La revocación del consentimiento solo será efectiva una vez nos haya comunicado su intención de revocación llamando a FirstLine Solutions Center, y luego de que FirstBank haya tenido un periodo de tiempo razonable para actuar sobre su revocación. Su consentimiento se mantendrá vigente hasta tanto no se haya revocado de la forma descrita en esta sección.

Para el servicio de Banca por Teléfono, la revocación del consentimiento solo será efectiva una vez nos haya comunicado su intención de revocación llamando a FirstLine Solutions Center, y luego de que FirstBank haya tenido un periodo de tiempo razonable para actuar sobre su revocación. Su consentimiento se mantendrá vigente hasta tanto no se haya revocado de la forma descrita en esta sección.

✓ **Derecho a recibir documentos**

Usted podrá imprimir o sacar una copia de nuestras comunicaciones usando el botón “Imprimir” (o usando de algún modo su funcionalidad para imprimir) o guardando una copia. Haga esto tan pronto revise las comunicaciones, pues, una vez sometidas, no necesariamente las guardamos en un lugar al cual pueda acceder. Si lo solicitara, le enviaremos una copia en papel de cualquier comunicación que le hayamos enviado electrónicamente. Puede solicitar tales comunicaciones llamando a FirstLine Solutions Center.

Podríamos cobrarle cargos por las copias en papel de las comunicaciones.

✓ **Notificación de cambios**

En el caso de que cambiara su dirección de correo electrónico o algún otro dato de contacto, deberá notificarnos tales cambios inmediatamente, mediante uno de los siguientes métodos:

- Dentro del módulo de Servicio al Cliente para Banca por Internet, presione el enlace para cambio de dirección, actualice su información de contacto y seleccione las cuentas en las cuales haya que efectuar cambios de dirección; o
- Llame a FirstLine Solutions Center e indique los cambios a la información de contacto.

Si dejara de actualizar o cambiar su dirección de correo electrónico u otra información de contacto, entiende y acepta que de todos modos se considerarán las comunicaciones como enviadas a usted, siempre que se le hayan hecho llegar mediante el servicio electrónico de Banca por Internet o mediante correo electrónico a la dirección que figure en su expediente.

✓ **Requerimientos de hardware y software**

Antes de aceptar el envío electrónico de documentos informativos, debe verificar que cuenta con el hardware y el software necesarios para acceder al sistema y extraer de él los documentos y las divulgaciones en formato electrónico. Los requerimientos de sistema mínimos que necesitará cumplir son los siguientes:

- **Banca por Internet**
  - Una computadora y un navegador (browser) de Internet compatible con el certificado TLS.
  - Un módem o con acceso a Internet a través de su proveedor de servicio.
  - Un navegador de Internet que le permita acceder a su servicio de Banca por Internet. Navegadores compatibles son:
    - Microsoft Internet Explorer®, versión 11.0 o más avanzada;
    - Mozilla Firefox®, versión 43.0 o más avanzada para sistema operativo Windows XP o más avanzados y MAC OS X 10.6 o más avanzados;
    - Google Chrome™, versión 47.0 o más avanzadas de para Windows XP, MAC OS X 10.6 o más avanzada;
    - Safari®, versión 6.0 o más avanzada para sistema operativo MAC OS X 10.6 o más avanzado, o versión 5.1.7 para sistema operativo Windows XP/Vista/7.

- Para su máximo rendimiento su computadora deberá cumplir con las exigencias de hardware requeridos por su explorador.
- **Banca Móvil**
  - Acceso a Internet a través de su proveedor de servicio móvil.
  - Un artefacto móvil con navegador de Internet, como el iPhone, Android o BlackBerry. El sistema Windows Mobile y otros teléfonos con capacidad de Internet acceden a una versión en texto solamente.
  - El navegador nativo del dispositivo debe ser compatible con el certificado TLS.
- **Banca por Teléfono (“IVR”)**
  - Un artefacto con acceso a una red telefónica, como teléfono residencial, de negocio o móvil.
  - Teléfono con capacidad de tono o VoIP (Voz sobre IP).

El Banco no se responsabiliza por el grado de compatibilidad de su equipo ni por los costos o gastos asociados con la instalación, el uso y el mantenimiento del equipo o las líneas telefónicas, o con su proveedor de servicio de Internet o servicio inalámbrico. Como tal, es su responsabilidad mantener un equipo que sea compatible con las especificaciones del servicio de Banca por Internet y Banca Móvil. También serán su responsabilidad los costos y gastos asociados con la instalación, el uso y el mantenimiento de su equipo, de las líneas telefónicas, y con su proveedor de acceso a Internet o de servicio inalámbrico.

---

## Medidas de seguridad e Infraestructura

Las medidas de seguridad e infraestructura de Banca Móvil, Banca por Teléfono y Banca por Internet garantizan proveer un servicio seguro, en cumplimiento con requisitos que garantizan la privacidad de su información como nuestro cliente.

- ✓ Seguridad en Banca por Internet & Banca Móvil
  - Seguridad de acceso o PassMark – Durante el proceso de inscripción, nuestras medidas de seguridad requieren que escoja una contraseña, para contar con acceso exclusivo a sus cuentas de Banca por Internet y Banca Móvil. Debe seleccionar una serie de tres preguntas de seguridad y escoger una imagen única.
  - Requerimientos de contraseña – Requerimos que la contraseña contenga al menos 8 caracteres y, como mínimo, un número, un carácter especial (!@#\$%^&\*.<>) y una letra minúscula.
  - Cambios de contraseña – Se recomienda que cambie su contraseña regularmente. Si olvida su contraseña o desea cambiarla, debes realizarlo durante el proceso de login presionando el enlace Forgot my password en la pantalla, en el menú principal de Banca por Internet o comunicándose con FirstLine Solutions Center.
  - Cierre automático de la sesión - Banca por Internet y Banca Móvil cierran la sesión automáticamente si el sistema no detecta actividad durante 15 minutos consecutivos.
  - Bloqueo de claves – Si se fallasen cinco intentos de acceso al contestar la pregunta secreta o proveer la contraseña, el usuario será bloqueado automáticamente. La única forma de obtener acceso nuevamente es a través de un representante de servicio al cliente del FirstLine Solutions Center.
- ✓ Seguridad en Banca Por Teléfono
  - Selección de Usuario – Al inscribirse podrá seleccionar un usuario numérico de seis (6) a diez (10) dígitos de largo el cual provee acceso a información automatizada y asistencia de un Representante de FirstLine Solutions Center.
  - Requerimientos del PIN – La contraseña se compone exclusivamente de 4 dígitos que son seleccionados al momento de inscripción por el cliente, estos no son similares al utilizado por su tarjeta ATH® o Visa® Débito Easy Cash.
  - Cambios de contraseña – Se recomienda que cambie su contraseña regularmente. Si olvida su contraseña o desea cambiarla, debes realizarlo durante el proceso de login en Servicios en Línea y presionando sobre el enlace Cambiar Pin en la pantalla, o comunicándose con FirstLine Solutions Center.
  - Cierre automático de la sesión – Banca por Teléfono cierra la sesión automáticamente al momento de culminar la llamada.
  - Bloqueo de claves – Si se fallasen tres (3) intentos de acceso al ingresar la contraseña el usuario será bloqueado automáticamente. La única forma de obtener acceso nuevamente es a través de un representante de servicio al cliente del FirstLine Solutions Center.
- ✓ Infraestructura de Seguridad
  - Conexión segura – Al acceder a Banca por Internet o Banca Móvil, automáticamente se encuentra en una sesión segura. En la barra de dirección del navegador de su preferencia, podrá observar que la dirección comienza con https:// y que aparece la imagen de un candado cerrado en la parte derecha. Todos los datos intercambiados entre usted y nosotros viajarán cifrados, por lo que terceras personas no podrán leerlos ni modificarlos.
  - Sistema de cifrado – Utilizamos un protocolo de cifrado (TLS) de alto grado que garantiza la seguridad de tu información. Este es un proceso que vuelve ilegible toda la información que viaja a través de Banca por Internet o Banca Móvil.

- Protección – La conexión de nuestros sistemas está protegida por firewalls y antivirus, los cuales se mantienen actualizados en todo momento.
- Certificados de seguridad – Para comprobar el certificado de seguridad de la página, haga clic sobre la imagen de candado cerrado, en el lado derecho de la barra de navegación de contiene la dirección de Banca por Internet o Banca Móvil.

Durante el proceso de inscripción, las medidas de seguridad de FirstBank requieren que escoja una contraseña, para contar con acceso exclusivo a sus cuentas de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono (“IVR”). No comparta esta contraseña con nadie y mantenga esa información en un lugar seguro, para que otros no puedan acceder a ella. Usted es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta y de su contraseña, y de restringir el acceso a su computadora y a su aparato móvil. Por este medio, acuerda que los firmantes autorizados a usar su cuenta también estarán autorizados a usar los recursos de los servicios de Banca por Internet y Banca Móvil, Banca por Teléfono para la cuenta específica. FirstBank renuncia a cualquier obligación, expresa o implícita, de investigar o verificar si el uso de los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono, o el acceso a ellos, fue llevado a cabo por la persona autorizada por usted o siguiendo las medidas de seguridad adoptadas por usted.

Al usar estos servicios, lo hace consciente y acordando que las transmisiones por el Internet o Teléfono nunca son completamente privadas ni seguras. Aunque FirstBank toma medidas de seguridad estrictas para proteger el contenido de sus comunicaciones y datos confidenciales, el Banco no se hace responsable por cualquier ataque malicioso a la plataforma de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono que puedan poner en riesgo la seguridad de la información, si tales eventos estuvieran razonablemente fuera del alcance de los controles de seguridad de FirstBank. Adicionalmente, entiende que el mensaje o la información enviada a través de la plataforma de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono podrían ser leídas por otros empleados de FirstBank y/o terceras partes no afiliadas, según se describe arriba.

Si usted sospecha que su servicio de Banca Móvil, Banca por Teléfono o Banca por Internet ha sido comprometido y/o se percata de transacciones no autorizadas, es su responsabilidad cambiar su contraseña inmediatamente, a través del módulo administrativo de Banca por Internet o Banca por Teléfono, y llamar al FirstLine Solutions Center, para instrucciones adicionales. Como medida de seguridad adicional, FirstBank podría requerirle que conteste algunas preguntas de seguridad adicionales, que refuercen la confirmación de su identidad cuando acceda al servicio. En este Acuerdo de Servicio y en su Acuerdo de Cuenta de Depósito encontrará información adicional relacionada con los procedimientos aplicables en caso de ocurrir transacciones no autorizadas.

---

## Servicios disponibles

Dependiendo de la naturaleza de su relación financiera con FirstBank, los servicios de Banca Móvil, Banca por Teléfono y Banca por Internet que podrían estar a su disposición incluyen:

- ✓ **Banca por Internet**
  - Transferir fondos entre sus cuentas de cheques y de ahorros, y su línea de crédito.
  - Transferir fondos a cuentas de cheques, ahorros y/o líneas de crédito de otros clientes de FirstBank. Sujeto a un límite total diario en las cantidades de las transferencias.
  - Solicitar la suspensión de un pago con cheque.
  - Obtener información actualizada en relación con sus cuentas.
  - Reordenar cheques.
  - Solicitar copias de cheques.
  - Usar el servicio de Pago de Facturas (vea la descripción abajo).
  - Para titulares de tarjetas EasyPay, no obstante cualquier otra sección de este acuerdo, los servicios quedan limitados estrictamente a aquellos que se le informan a la apertura de su cuenta.
  - Alertas de cuenta voluntarias. Estas alertas deben ser activadas por usted. Las alertas de cuenta voluntarias le permiten escoger el mensaje de alerta para su cuenta. Las alertas se enviarán a la dirección de correo electrónico que nos haya provisto como la principal o la alternativa, en sus Preferencias de Alerta para Banca Móvil. Banca Móvil brinda alertas para los siguientes casos:
    - Balances mínimo o máximo, diario o semanal.
    - Estatus de transferencia (culminada, fallida, modificada, creada, cancelada; resúmenes diarios o semanales de transferencias).
    - Suspensión de pagos.
    - Expiración del CD.
    - Vencimiento de pago del préstamo.
    - Actividades como: cambio de correo electrónico, error al ingresar a la cuenta, nuevo mensaje bajo seguridad, cambio de contraseña, actividad de la sección, cambio de usuario.
  - Acceda a estados de cuenta de los pasados 18 meses, en formato PDF.
  - Acceda a otros servicios electrónicos según estén disponibles.
- ✓ **Banca Móvil**
  - Transferir fondos entre sus cuentas de cheques y ahorros, y su línea de crédito.
  - Solicitar la suspensión de un pago con cheque.
  - Obtener información actualizada relacionada a sus cuentas.

- Para titulares de tarjetas EasyPay, no obstante cualquier otra sección de este Acuerdo, los servicios quedan limitados estrictamente a aquellos que se le informan a la apertura de su cuenta.
- Acceder a estados de cuenta de los pasados 18 meses, en formato PDF. Disponible solo en iPhone y BlackBerry.
- Localizar sucursales de FirstBank, máquinas ATM y localidades de FirstMortgage y FirstBank Insurance.
- Acceder otros servicios electrónicos según estén disponibles.
- ✓ **Banca por Teléfono (“IVR”)**
  - Obtener información actualizada relacionada a sus cuentas.
  - Usar el servicio de Pago de Facturas (vea la descripción abajo).
  - Reordenar cheques.
  - Solicitar carta de referencia, intereses o balance de cancelación al mismo día por correo o fax. Disponible solo para préstamos de auto convencional.
  - Solicitar copia de su último estado de cuenta de depósitos por fax.

A su discreción, cada cierto tiempo FirstBank podría añadir, enmendar o suspender servicios ofrecidos a través de sus servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono. Estos términos y condiciones regirían todos los futuros servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono. FirstBank estará actualizando este acuerdo, para informarle de cualquier cambio al Acuerdo de Servicio. Al utilizar cualquier servicio nuevo que estuviera disponible, estará acordando cumplir todas las directrices contenidas en el Acuerdo de Servicio, así como con cualquier enmienda relacionada con el nuevo servicio.

---

### **Acceso a los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono**

Sujeto a cualquier limitación expresada a continuación, contará con acceso a los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono (“IVR”) los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, excepto en momentos cuando se dé mantenimiento o actualizaciones al sistema. Usted acepta y acuerda que la disponibilidad y habilidad de FirstBank para proveer acceso a los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono (“IVR”) dependerá de, entre otros factores, la disponibilidad y operación continua del sistema computarizado y la línea de procesamiento de comunicaciones de FirstBank, de su proveedor de servicio de Internet, de su navegador, de su computadora personal, de su equipo de acceso y de las líneas telefónicas y/o eléctricas. En caso de que se interrumpiera temporalmente o cesara el acceso a los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y/o Banca por Teléfono por Razón Divina u otra razón, FirstBank no asumirá responsabilidad legal por tal interrupción. En las situaciones en que los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono se interrumpan, podrá continuar efectuando sus transacciones a través de las máquinas ATM en cualquier sucursal, o llamar a FirstLine Solutions Center.

FirstBank acuerda actualizar periódicamente la información que usted obtendría a través de los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono. Sin embargo, usted reconoce y acepta que FirstBank no está obligado de forma alguna a realizar tales actualizaciones a horas específicas del día ni siguiendo un itinerario determinado. Los balances que muestre su cuenta pueden incluir depósitos sujetos a nuestra verificación. El balance reflejado en sus servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono podría diferir del que muestran sus informes, debido a depósitos que estén en progreso, cheques por cobrar o algún otro retiro, pago o cargo. Usted podrá acceder el servicio de Pago de Facturas a través del enlace “Pague su Factura”, dentro de nuestro servicio de Banca por Internet y Banca Móvil o a través del “menú de Pagos” en nuestro servicio de Banca por Teléfono. Toda transacción realizada, a través de los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono antes de las 5:00 p.m. de cualquier día laborable se reflejará en su cuenta el mismo día en que la haya realizado. Las transacciones realizadas luego de las 5:00 p.m. de cualquier día laborable o en sábado, domingo o días feriados para el Banco se reflejarán en su cuenta en el siguiente día laborable. Su estado de cuenta mensual reflejará todas las transacciones procesadas por FirstBank, así como las fechas en que se procesaron.

- ✓ **Descripción del servicio de Pago de Facturas**  
El servicio de Pago de Facturas permite a los usuarios valerse de su cuenta de cheques para emitir pagos a negocios o algún otro beneficiario. Al utilizar el Servicio de Pago de Facturas, autoriza a FirstBank a seguir las instrucciones de pago permitidas bajo este Acuerdo, según solicitado por usted de vez en vez.

El beneficiario del pago se selecciona del directorio de facturadores de FirstBank. Adicionalmente, usted puede registrar algún beneficiario de pago especificando su número de cuenta con dicho beneficiario, así como cualquier otra información que pueda requerir FirstBank.

Cuando usted inicia un Pago de Factura, está autorizando a FirstBank a debitar su cuenta en determinado día laborable, indicado por usted mediante la transacción, así como a remitir los fondos al beneficiario de parte suya. Para hacer un pago o una transferencia, o alguna otra transacción que involucre pago o transferencia de fondos, usted debe tener en la cuenta suficientes fondos o crédito disponibles.

- ✓ **Programación de Pago de Facturas**

Usted acuerda programar sus Pagos de Facturas con, al menos, siete (7) días de antelación a la fecha pautada, sin incluir periodos de gracia. De otro modo, el Banco no asumirá responsabilidad ni garantiza que el pago pueda procesarse, transferirse o enviarse antes de la fecha pautada. Usted entiende que nosotros comenzamos a procesar las instrucciones del pago de factura entre 2 y 3 días laborables antes del día programado para el pago, dependiendo de las particularidades de dicho pago. Es su responsabilidad autorizar el Pago de Facturas de forma tal que estos se cumplan a tiempo y que el beneficiario reciba su pago no más tarde que la fecha pautada en la declaración provista a usted por el beneficiario. FirstBank no asumirá responsabilidad por cargos por demora u otra penalidad que el acreedor le imponga, ni por daños o inconveniencias de tipo alguno que usted sufra como resultado de pagos extraviados en el envío de correo o realizados después de la fecha pautada, si dicha demora en el pago fuera adjudicable a una demora suya por causa de una notificación tardía. FirstBank solo asumirá responsabilidad por cargos relacionados con pagos atrasados en casos en los que el pago se haya programado de acuerdo a las disposiciones de este acuerdo y las acciones de FirstBank hayan resultado en el no cumplimiento del Acuerdo de Servicio.

Hay tres (3) tipos de pago

- **Pago no recurrente** – Pago emitido una sola vez y debitado a su cuenta el mismo día en que se procesa. Usted nos proveerá las instrucciones en cuanto a la cantidad exacta que se pagará cada vez que acceda al servicio.
- **Pago recurrente** – Usted puede elegir la frecuencia del pago (semanal, cada dos semanas, mensual, dos veces al mes, trimestral, anual) y especificar el número total de pagos a realizarse. Estos pagos deben ser siempre por la misma cantidad.
- **Pago futuro** – Es un pago a realizarse en una sola ocasión en el futuro cercano. Debe informarnos la cantidad exacta y la fecha específica, hasta un límite de un año a partir de la fecha de emisión.

Usted puede solicitar que un pago se envíe una sola vez o de forma automática y recurrente, de acuerdo a sus directrices. Nos reservamos el derecho de limitar la frecuencia y la suma en dólares a las transacciones de sus cuentas. Usted reconoce que algunos pagos pueden variar durante el tiempo en que se mantenga en efecto el servicio de Pago de Facturas. Queda expresamente acordado que es su obligación notificarnos si cambiara la cantidad del pago fijo, en la frecuencia o en el número de cuenta para el beneficiario. Debe efectuarse una notificación de cambio diez (10) días antes de la fecha efectiva del pago, de modo que se adecúe la fecha efectiva de pago, según solicitada en el cambio, antes de la fecha designada para efectuar el pago. FirstBank no asumirá responsabilidad por discrepancias en los pagos fijos realizados antes de haber recibido y procesado la solicitud de cambio descrita.

Los pagos recurrentes que se efectúen en fines de semana o en un feriado federal se programarán para el próximo día laborable luego de ese fin de semana o feriado.

✓ **Método de Pago de Facturas**

FirstBank se reserva el derecho de seleccionar el método con el cual remitir al beneficiario los fondos de su parte. Estos métodos de pago pueden incluir, sin limitarse a ellos: pago electrónico, pago electrónico a cheque o un pago por cheque de impresión láser o "laser-draft", mediante el cual los fondos remitidos al facturador se deducen de su Cuenta de Pagos cuando el impreso láser es presentado a su institución financiera para pago.

Al usar el método de pago electrónico, por lo general FirstBank debitará su cuenta dentro de las 24 horas desde que reciba sus instrucciones para el pago o en cualquier momento que FirstBank estime justo completar el pago de acuerdo con sus instrucciones.

✓ **Límites e historial de las transacciones para el Pago de Facturas**

Por razones de seguridad, FirstBank podría establecer límites a la cantidad o al número de transacciones que permite este servicio. Usted podrá ver todos los pagos que se hayan procesado individualmente. El sistema mantendrá el historial de todos los pagos hechos por usted durante los pasados doce (12) meses. Usted podrá imprimir las confirmaciones a través de la página web. También, recibirá por correo electrónico una confirmación del pago con el número de referencia.

✓ **Pagos prohibidos**

Usted acuerda no usar el servicio de Pago de Facturas para:

- Realizar pagos de impuestos
- Realizar pagos por orden judicial

Usted acuerda que, si intentara realizar pagos de impuestos o por orden judicial, FirstBank no será responsable por ese pago. Cuando estos tipos de pagos son programados o procesados por el servicio, la garantía del pago de factura, según aplica a cualquier cargo por demora de pago, es inoperante.

✓ **Cancelación de pagos**

- Pagos de factura  
Para cancelar un pago, debe ingresar en el servicio de Banca por Internet y seguir las direcciones provistas en las pantallas de Pagos de Facturas. El recurso de cancelación se encuentra en la sección Centro de Pago del servicio de Banca por Internet.

Los pagos para fechas futuras pueden cancelarse antes de las 5:00 p.m. ET del tercer día laborable anterior a la fecha de envío programada.

- **Método alternativo**

La forma más fácil y conveniente de cancelar un pago es a través del método arriba descrito. Sin embargo, usted podría solicitar la cancelación de un pago programado o recurrente llamándonos a FirstLine Solutions Center.

Nosotros debemos recibir su solicitud tres (3) días laborables o más antes de la fecha programada para procesar el pago. Si nos llamara, es posible que también le pidamos que haga su solicitud por escrito y nos la entregue dentro de los 14 días luego de su llamada. Si usted llama o escribe para cancelar un pago pendiente, se le cobrará un cargo por suspensión de pago, según establecido en su Acuerdo de Cuenta de Depósito.

Si usted intenta cancelar un pago de acuerdo con las instrucciones de arriba y nosotros no lo llevamos a cabo, seremos responsables de sus pérdidas y daños.

- ✓ **Transferencias**

Usted puede dar instrucciones al Banco para que efectúe transferencias entre sus cuentas y/o hacia cuentas de otro cliente de FirstBank. Según sus instrucciones, la transferencia se realizaría debitando la cuenta designada y acreditando los fondos a la cuenta que seleccione para tal propósito. A través del servicio de Banca por Internet solo podrán realizarse Transferencias Automáticas Fijas y Transferencias Únicas (aplican iguales instrucciones que en los casos de Pagos Fijos Automáticos y Pagos Únicos o no recurrentes). A través del servicio de Banca Móvil solo podrán hacerse Transferencias Únicas o de una sola vez entre sus cuentas.

- ✓ **Cancelación de Transferencias**

Usted no puede cancelar una Transferencia Única inmediata luego de haberse sometido mediante el servicio de Banca por Internet o Banca Móvil y de haberse transmitido la información a nosotros.

Las transferencias recurrentes y las pautadas para fechas futuras pueden cancelarse antes de las 12:00 a.m. ET del día laborable previo a la fecha en la que está programada la transferencia. Una vez el estatus de la transferencia figure como En Proceso o Procesada, no puede cancelarla.

- ✓ **Suspensión de pago con cheque**

Las suspensiones de pagos están regidas por los términos y condiciones que establece el acuerdo de su cuenta, y estarán sujetas a los cargos por servicio vigentes al momento de la solicitud. Las suspensiones de pago serán efectivas el día laborable siguiente al de su solicitud, y en lo sucesivo permanecerán efectivos durante seis (6) meses. FirstBank le enviará por correo una confirmación de su solicitud de suspensión de pago. Usted acuerda firmar y devolver a FirstBank la confirmación de su solicitud de suspensión de pago dentro de un término de catorce (14) días. Si FirstBank no recibiera dicha confirmación debidamente firmada por usted, FirstBank cancelará su solicitud de suspensión de pago.

- ✓ **Alertas de Pago de Facturas**

Luego de emitir sus pagos, se le enviarán alertas automáticas. Usted no necesita activar estas alertas. Nosotros las activamos para usted automáticamente. Se le enviarán las alertas a la dirección de correo electrónico que nos haya provisto como su principal dirección para Banca por Internet o al momento de la registración de negocios o beneficiarios llamándonos a FirstLine Solutions Center. Estas alertas proveen información relacionada con el estatus de sus pagos.

---

### **Sus derechos y responsabilidades (solo aplicable a cuentas usadas principalmente para fines personales, familiares o domésticos)**

- ✓ **Notificación de Errores o Preguntas sobre sus Transferencias Electrónicas**

Si usted detecta o sospecha que ha ocurrido un error al inspeccionar sus estados o expedientes de transferencias, o si necesita asistencia inmediata, debe contactar inmediatamente a FirstLine Solutions Center. Su dirección y número de teléfono se encuentran al final de este acuerdo. También encontrará información detallada en su estado de cuenta mensual.

La responsabilidad de FirstBank por cualquier error cometido durante las transferencias estará sujeto al Acuerdo de Cuenta de Depósitos específico, divulgado durante el proceso de apertura de cuenta.

Debe contactarnos no más tarde de sesenta (60) días naturales después de que le enviemos el primer estado en que aparezca el problema o error. Cuando notifique a FirstBank y sus representantes de un error que haya observado a través de los servicios de Banca por Internet, necesitará proveernos, como mínimo, la siguiente información:

- Su nombre completo y alguna otra información que solicitemos para verificar su identidad.
- Los números de cuenta de las cuentas involucradas.
- Una descripción del error o de la cuenta sobre la que tenga dudas.

- Una explicación, lo más clara posible, de por qué cree que se trata de un error o por qué necesita más información.
- La cantidad en dólares que comprende el posible error.

También podríamos requerirle que nos envíe su reclamación o pregunta por escrito, dentro de diez (10) días laborables luego de la notificación inicial en persona o por teléfono. Como regla general, y sujeto a las condiciones que se explican abajo, le comunicaremos los resultados de nuestra investigación dentro de los diez (10) días laborables luego de recibir su reclamación, y corregiremos cualquier error prontamente. Si no cumpliera con notificarnos el error por escrito podría causar demoras en nuestra investigación, así como concedernos el derecho de rehusar la concesión de crédito provisional a su cuenta, para casos en que la investigación requiriera tiempo adicional.

Si se necesitara tiempo adicional para resolver su reclamación, podríamos tomar hasta cuarenta y cinco (45) días naturales para investigar su reclamación o preocupación. En tales casos en que extendamos el plazo para completar la investigación, y recibiéramos la confirmación de su reclamación por escrito, proveeremos a su cuenta un crédito provisional dentro de los diez (10) días laborables a partir de la fecha en que recibimos su reclamación o preocupación, por la misma cantidad que la del posible error. Usted podrá usar los fondos asociados con el crédito provisional mientras completamos nuestra investigación.

Si la transacción que usted estima errada ocurrió vinculada al uso de su tarjeta de débito en un terminal punto de venta, y dicha transacción se efectuó dentro de los primeros treinta (30) días a partir del día en que su cuenta recibió su primer depósito, entonces podríamos tomar veinte (20) días laborables para investigar su reclamación. Si FirstBank decidiera extender el periodo de investigación a veinte (20) días, acreditaremos su cuenta provisionalmente dentro de los primeros veinte (20) días desde que recibamos su solicitud escrita, por la misma cantidad que usted reclame como constituyente del error. FirstBank podría extender el periodo de investigación en casos en los que el error haya ocurrido fuera de un estado, territorio o posesión de los Estados Unidos de América. Si FirstBank decidiera extender este periodo, podríamos tomar hasta noventa (90) días naturales para completar nuestra investigación y proveerle un crédito provisional mientras dure dicha investigación.

En cualquiera de las situaciones arriba descritas, si concluyéramos que no ocurrió error alguno, le enviaremos una explicación escrita dentro de los primeros tres (3) días laborables desde que haya culminado la investigación. De habersele provisto crédito provisional a su cuenta, debitaremos la cantidad exacta que constituyó dicho crédito provisional, una vez se determine que no ocurrió el error. Sin embargo, si encontrásemos que el error reclamado de hecho ocurrió, corregiremos tal error dentro del primer día laboral posterior a tal determinación. En estas situaciones, cuando el error se confirme, cualquier crédito provisional en su cuenta será otorgado a usted permanentemente.

No obstante las cláusulas estipuladas en esta sección del Acuerdo de Servicio, en el caso de que cualquier estipulación contradiga las divulgaciones provistas en el folleto de la Apertura de Cuenta entregado durante el proceso de apertura de la cuenta, la resolución del error se ajustará a las divulgaciones del Acuerdo para la Cuenta de Depósitos.

✓ **Limitación de la Responsabilidad sobre Transacciones No Autorizadas**

Si usted cree haber perdido su contraseña o su número secreto, o que alguien lo ha hurtado, o si detecta alguna transferencia no autorizada en una de sus cuentas, o si sospecha de algún tipo de actividad ilícita en su cuenta, debe informarlo a FirstBank inmediatamente. FirstBank no asume obligación adicional ni responsabilidad por pérdidas en que usted incurra como resultado de transacciones no autorizadas, sujeto a las limitaciones que imponen la Ley y las regulaciones. Si su contraseña y/o número secreto han sido utilizados sin su autorización, y nos informa de ello dentro de los dos (2) días siguientes a haberse percatado de dicha pérdida o robo, podría limitar su pérdida a la cantidad de \$50.00 o al total de la pérdida, cual sea menor. Si no nos informara sobre el robo o la pérdida dentro de los dos (2) días siguientes a haberse percatado de ello, y fuera el caso que FirstBank podría haber evitado el retiro no autorizado de su cuenta si usted lo hubiera notificado a tiempo, su responsabilidad se limitará a \$500.00 o el total de la pérdida, cual sea menor. También debe notificarnos inmediatamente si sus estados de cuenta reflejaran retiros, transferencias o pagos no autorizados por usted. Si no lograra notificarnos dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha en que FirstBank le envió la notificación o el estado de cuenta, y fuera el caso que habríamos podido evitar el acceso no autorizado a su cuenta de habernos notificado con tiempo, FirstBank podría rehusar acreditarle cualquier pérdida en que usted incurra luego de sesenta (60) días desde la fecha en que recibió la notificación o el estado de cuenta. Los periodos de tiempo indicados en esta sección podrían extenderse bajo circunstancias extraordinarias, sujeto a la discreción de FirstBank.

---

**Solicitud de Servicios Adicionales**

Si usted solicitara un servicio adicional o algún cambio a su cuenta o a algún servicio que ya le proveamos a través de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono FirstBank está autorizado a procesar tal solicitud como si fuera una solicitud escrita de su parte. Los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono le proveerán un número de confirmación tan pronto complete su solicitud o aplicación. Ese número de confirmación le ayudará a obtener información adicional,



relacionada con su aplicación, a través de FirstLine Solutions Center. No obstante lo anterior, tales solicitudes adicionales de servicio no se interpretarán como efectivas hasta que FirstBank confirme su disponibilidad.

---

## **Confidencialidad**

Divulgaremos a terceras partes información sobre su cuenta o sobre las transferencias que realice:

- ✓ Cuando sea necesario para completar las transferencias
- ✓ Con tal de poder comprobar la existencia y la condición de su cuenta para una tercera parte, como un buró de crédito o un comerciante
- ✓ Para cumplir con las agencias de Gobierno u órdenes judiciales
- ✓ Si usted nos provee su autorización escrita.

Para más información, por favor refiérase a nuestra Política de Privacidad, incluida en la sección de Ayuda de Banca por Internet.

---

## **Representación y Garantías**

FirstBank no representa ni garantiza, expresa o implícitamente, la exactitud de la información o de los materiales (incluidos texto, gráficas, enlaces u otros) contenidos en los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono y expresamente rechaza toda responsabilidad por errores u omisiones que estos puedan presentar. Ni FirstBank ni sus proveedores representan o garantizan, directa o implícitamente, que los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono sean adecuados para un uso particular. Usted reconoce que ha recibido de FirstBank información adecuada en relación con los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono y que usted ha decidido, libre y voluntariamente, suscribirse a este Acuerdo de Servicio y obtener acceso de acuerdo con los términos y condiciones aquí expresadas. Usted representa y garantiza a FirstBank que no usará ni tendrá la intención de usar el servicio de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono con el propósito, directo o indirecto, de proveer servicios (incluidos, pero sin estar limitados a ellos, financieros, administrativos o de procesamiento de datos, entre otros relacionados) en nombre de alguna otra parte o entidad. Cualquier enlace a páginas de organizaciones que no estén afiliadas a FirstBank se provee tan solo como una sugerencia temática que podría ser de interés para usted. FirstBank no provee garantía alguna en relación con la exactitud, la integridad o la confiabilidad de esas páginas, o en relación con cuán adecuado sea para un propósito específico, ni garantiza que esas páginas no afiliadas y de terceros estén desprovistas de defectos, reclamaciones, o de virus u otros potenciales riesgos. Estos enlaces no representan un patrocinio ni generan responsabilidad por las opiniones, ideas, productos, informaciones o servicios que en sus páginas brinden.

---

## **Limitación de Responsabilidad**

FirstBank no será responsable por la información o las instrucciones incorrectas que usted provea. Usted comprende que FirstBank tiene que depender de la información que usted provea, y usted autoriza a FirstBank a tomar acción a partir de toda instrucción que provenga, o que aparente provenir a un grado razonable, de usted mediante los servicios y aplicaciones de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono. FirstBank no está obligado a tomar medidas posteriores para confirmar o autenticar tales instrucciones, y tomará acción sobre ellas tan pronto las reciba, sin buscar confirmación posterior. Ni FirstBank ni ningún otro proveedor de información serán responsables por deficiencias en el grado de exactitud, de la totalidad, de la disponibilidad o de la conveniencia de dicha información, ni por inversiones o decisiones que se tomen basadas en ella. Salvo que quede expreso en las provisiones de este Acuerdo de Servicio o en algún otro acuerdo aplicable a la relación entre usted y FirstBank, o que lo determine la Ley, usted acuerda que ni FirstBank ni ningún otro proveedor de información será responsable por pérdida o daño alguno, directo o indirecto, causado por los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono, o que de alguna forma surja o se relacione con el uso y el acceso a Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono de parte suya. Usted queda en la obligación de indemnizar a FirstBank y eximirlo de cualquier responsabilidad ante cualquier demanda o reclamación presentada contra FirstBank, que busque imputar responsabilidad en FirstBank, en violación de las disposiciones de esta sección. El término "FirstBank", cual usado en esta sección, incluye a FirstBank, su compañía matriz y sus subsidiarias, así como a sus accionistas, directores, oficiales, empleados o los agentes de cada uno de estos. Salvo que la Ley exija lo contrario, de ninguna manera es FirstBank legalmente responsable ante usted por concepto de daños especiales, indirectos o consecuentes, los cuales incluyen, pero sin limitarse a ellos, pérdida de ganancias u honorarios de abogados, aún si estuviésemos nosotros advertidos de antemano sobre la posibilidad de tales daños.

El Banco no asume responsabilidad, y esta no podrá adjudicársele, por daños o virus que puedan perjudicar su equipo electrónico o alguna otra propiedad, en relación con su acceso a los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono o por su uso o por descargas que de estos hiciera.

Si nosotros no completáramos una transferencia desde su cuenta, o hacia ella, en el tiempo estipulado o con la cantidad adecuada, según acordado con usted, podría adjudicársenos responsabilidad por concepto de daños, según estipule la Ley para estos casos. Si el servicio no pudiera completar algún pago iniciado por usted, por alguna de las razones enumeradas a continuación, FirstBank no asumirá responsabilidad y usted deberá hacerse responsable por cualquier pérdida, cargo o penalidad que de ello resultase:

- ✓ Sí, siempre que no medie culpa del servicio de Pago de Facturas, su cuenta de pagos no contara con suficientes fondos para completar la transacción o si la transacción excede el límite de crédito de su cuenta con línea de sobregiro (el pago podría ser rechazado si no hay suficientes fondos que lo cubran);
- ✓ Si el servicio de Pago de Facturas no estuviese funcionando adecuadamente y usted esté al tanto de la falla o FirstBank le haya avisado sobre ella antes de efectuar la transacción;
- ✓ Si el dinero en su cuenta estuviese sujeto a un proceso legal o a otra reclamación que restrinja dicha transacción;
- ✓ Si usted no le hubiese provisto a FirstBank la información correcta de la cuenta de pagos, o el nombre, la dirección, el teléfono correctos, o la información de la cuenta del beneficiario;
- ✓ Si circunstancias fuera del control del servicio (incluidas, pero sin limitarse a ellas, fuegos, inundaciones u otra interferencia de una fuerza ajena) impidiesen la ejecución adecuada de la transacción, y FirstBank hubiese tomado las precauciones razonables para evitar tales circunstancias.

La lista de ejemplos arriba detallada busca ilustrar algunos casos en los que no se nos adjudicaría responsabilidad por no lograr completar una transferencia o pago de factura, pero no tiene la intención de incluir todas las posibles circunstancias.

---

### **Consentimiento de Acceso a Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono por Individuos Menores de 13 años**

Esta sección establece el consentimiento de los padre/s o tutor legal del menor. Al aceptar estos términos y condiciones usted confirmará ser el padre, madre o tutor legal del menor y usted consiente que el menor tenga acceso a Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono, además que ha revisado y aprobado el contenido de este acuerdo, el cual le es provisto físicamente y electrónicamente.=

#### **Recopilación y Uso de Información**

Al inscribirse en Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono el cliente debe introducir los diez (10) dígitos de su número de cuenta (preferiblemente de cheques o ahorros), su número de seguro social, fecha de nacimiento (mm/dd/aaaa) y un correo electrónico activo. Estos datos son utilizados exclusivamente para autenticar al cliente que solicita el acceso a Banca por Internet o Banca por Teléfono al momento de inscripción, estos no serán requeridos al menos que el cliente solicite restablecer su contraseña a través de Banca por Internet.

En el caso del menor de 13 años, estos datos serían provistos por el padre, madre o tutor legal del. La información recopilada se haría bajo el consentimiento del adulto. FirstBank no hace responsable de información suministrada por menores cuyo uso de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono no sea supervisado por el adulto firmante en la cuenta.

La información recopilada no será utilizada para ventas, mercadeo u ofrecimientos de productos a menores de 13 años. FirstBank no ofrecerá información del menor a terceros o afiliadas, el acceso a la información del menor estará disponible exclusivamente al adulto firmante en la cuenta o el padre, madre o tutor legal visitando una de nuestras sucursales o llamando al FirstLine Solutions Center. En el caso de ser necesario comunicarse con los firmantes de la cuenta, FirstBank estaría contactando al adulto firmante a través de los medios disponibles.

FirstBank no opera un servicio de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono dirigido a menores de 13 años. El uso de los servicios por el menor deberá ser bajo el consentimiento y autorización del padre, madre o tutor legal del menor. La participación del menor de los servicios prestados en Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono no estará sujeta a la recopilación de mayor información de la que es razonablemente necesaria o requerida para ofrecer el servicio.

Para mayor información sobre el uso que FirstBank da a la información recopilada, por favor refiérase a nuestra Política de Privacidad, incluida en [www.1firstbank.com](http://www.1firstbank.com), Centro de Ayuda>Políticas>Política de Privacidad.

#### **Límites de Acceso en Banca por Internet, Banca Móvil & Banca por Teléfono**

El acceso provisto a Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono está diseñado para ofrecer información a clientes sobre sus cuentas de depósitos y préstamos. El listado de cuentas que estarán disponibles para el usuario dependerá de sus relaciones bancarias con FirstBank. Además los servicios que se proveen en los diferentes módulos dependerán de los productos que el cliente posee.

#### **Acceso del Menor**

Cuando un usuario registrado en Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono es un menor él/ella solo tendrá acceso a las cuentas de ahorros dónde es un firmante. En FirstBank, los únicos productos que son ofrecidos a niños menores de 13 años son: (1) Cuenta de Ahorros (FirstOne) o una Cuenta de Aportación Educativa (CAE). El usuario asignado al menor podrá transferir fondos entre las cuentas dónde el niño sea firmante.

Al ser ambos productos cuentas de ahorros, el módulo de Pagos en Línea no estará disponible para realizar pagos en Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono. El acceso del menor en Banca por Teléfono, Banca Móvil y Banca por Teléfono solo permitirá ver información (Ej. balances o

transacciones) de las cuentas dónde el menor es un firmante. Si el menor necesita apoyo técnico deberá solicitar al adulto firmante en la cuenta contactar a FirstLine Solutions Center.

### **Acceso del Adulto**

El usuario creado para el adulto en Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono podrá tener acceso a las cuentas del menor donde es firmante para verificar balances y realizar transferencias, entre sus cuentas y las del menor. El adulto no podrá utilizar la cuenta del niño para realizar pagos a comercios registrados a través del módulo de Pagos en Línea.

Si el adulto necesita apoyo técnico con el usuario del menor, o el propio, podrá llamar a FirstLine Solutions Center para ser atendido. El adulto podrá solicitar actualizar el usuario del menor, desbloqueo de preguntas de seguridad, frase e imágenes de autenticación, además del correo electrónico. El adulto también tendrá potestad de solicitar revocar el acceso al usuario del menor, desbloqueo del usuario o restablecer intentos de acceso fallidos.

---

### **Revocación de Consentimiento del Padre**

Remover este usuario de Banca por Internet y Banca Móvil elimina permanentemente su información personal del sistema. Si en el futuro el cliente se interesa en adquirir los servicios de Banca por Internet o Banca Móvil la disponibilidad del nombre de usuario no es garantizada por FirstBank. La eliminación del usuario no podrá ser revertida una vez el proceso es completado.

El remover este usuario eliminará permanentemente su historial de transacciones y servicios de Banca por Internet y Banca Móvil. Esto incluye todas las transacciones pendientes, futuras y aquellas recurrentes – incluyendo transferencias, pagos, lotes ACH y transferencias cablegráficas – al igual que plantillas de transferencias, solicitudes de servicios, comerciantes registrados y mensajes de servicio. Esta acción no afectará aquellas transacciones que ya fueron realizadas y enviadas al procesador matriz. Transacciones originadas por este usuario – tales como transferencias de fondos en Banca por Internet/Banca Móvil y suspensiones de pago (cargos) – y lotes ACH y transferencias cablegráficas en proceso por el banco no serán removidas de Banca por Internet. Al remover este usuario usted podrá solicitar tener acceso nuevamente, para realizar este proceso puede: auto-suscribirse visitando nuestra página [www.1firstbank.com](http://www.1firstbank.com), visitando una de nuestras sucursales o llamando a FirstLine Solutions Center al 787.725.2511. El proceso requerirá que seleccione un nuevo nombre de usuario y aceptar los “Términos y Condiciones de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono”.

Con el fin de revocar el consentimiento los padres o tutor legal deberán someter una petición escrita a través de correo electrónico o servicio postal en el cual deberán incluir un breve párrafo con la petición el cual debe incluir: el usuario de Banca por Internet del menor, el teléfono y correo electrónico del padre, madre o tutor legal. La petición también puede ser sometida en una sucursal completando el formulario *Request for Purge of Individuals in Online Banking*.

Para proteger la privacidad y seguridad del menor, FirstBank tomará los pasos necesarios para validar la identidad del padre, madre o tutor legal antes de proveer acceso a alguna información personal. Al recibir la petición para revocar el consentimiento puede tomar hasta veinticuatro (24) horas para ser completada.

---

### **Comunicación con FirstBank**

En caso de necesitar asistencia relacionada con los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono o si necesita comunicarse con FirstBank para obtener una copia de este acuerdo, de notificaciones o de divulgaciones, debe llamar a FirstLine Solutions Center, al 787.725.2511 ó al 1.855.695.2511. Clientes de las Islas Vírgenes pueden llamarnos al 1.855.695.2511 durante las horas de servicio. También puede enviarnos un mensaje a nuestro correo electrónico, [apoyoalcliente@1firstbank.com](mailto:apoyoalcliente@1firstbank.com), o escribir a la siguiente dirección:

FIRSTBANK  
Servicio al Cliente – Banca Electrónica  
PO Box 9146  
San Juan, Puerto Rico 00908-0146

Para información adicional relacionada con FirstBank o alguna de sus subsidiarias, su centro de negocios y las localidades y horas de servicio de sus sucursales, o con productos y servicios que ofrece el Banco, acceda a los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono o llámenos a los números arriba enumerados. También puede visitar [www.1firstbank.com](http://www.1firstbank.com) o alguna de nuestras sucursales.

Usted podrá comunicarse electrónicamente mediante los formularios que se incluyen en la sección Otros Servicios de la plataforma de la aplicación. Consideraremos estos formularios como recibidos el día laborable siguiente a la fecha cuando los envíe. FirstBank tomará acción respecto de su comunicación dentro de un tiempo razonable y en conformidad con los términos de este Acuerdo de Servicio. No debe recurrir a estos formularios si su interés es contactarnos inmediatamente. Para comunicación inmediata, debe llamar a FirstLine Solutions Center o visitar alguna de nuestras sucursales. Por este medio nos autoriza a grabar, usar y/o copiar cualquier formulario electrónico que nos envíe. Usted acepta y

reconoce que, para propósitos de la seguridad en el manejo de información, no se usará ningún otro medio electrónico, incluido el correo electrónico, para solicitar o realizar transacciones. Usted acepta y reconoce que FirstBank no asume responsabilidad por informaciones de transacciones que se reciba por correo electrónico.

---

### **Términos del Acuerdo**

Este acuerdo permanecerá en efecto hasta que una de las partes notifique a la otra, por escrito, de su intención de cancelar el servicio. En el caso de las tarjetas EasyPay, el Acuerdo de Servicio continuará en efecto hasta que culmine el periodo pautado. FirstBank enviará una notificación a la dirección más reciente que aparezca en el expediente de su cuenta, ya sea postal, física o electrónica. Usted puede enviar su notificación de cancelación de servicio a la dirección de FirstBank que se detalla en este Acuerdo de Servicio.

Si el Acuerdo de Servicio fuera declarado nulo o inoperante por alguna razón, usted deberá cesar, inmediatamente, de usar los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono y FirstBank podría cancelar el servicio de inmediato.

No obstante, sus cuentas en FirstBank, sus afiliadas o subsidiarias permanecerán activas a pesar de la cancelación de los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por teléfono. Si usted o una persona autorizada notifican su intención de cancelar su uso de los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono, o si la cuenta se cancelara por alguna razón, usted asume responsabilidad por las transacciones autorizadas previamente a la cancelación del servicio.

FirstBank se reserva el derecho de cancelar el servicio inmediatamente:

- ✓ Si usted no cumpliera con los términos y condiciones impuestos por FirstBank en este Acuerdo de Servicio
- ✓ Si FirstBank estimara que hubo un uso no autorizado de los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono
- ✓ Si usted o una persona autorizada solicita la cancelación
- ✓ Por inactividad. (Por lo menos, tres meses sin acceder a los servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y/o Banca por Teléfono)

FirstBank podría notificarle con antelación, en caso de cancelación de su servicio de Banca por Internet, Banca Móvil o Banca por Teléfono, pero no estamos obligados a hacerlo.

---

### **Disposiciones misceláneas**

- ✓ FirstBank se reserva el derecho de enmendar, actualizar, modificar o descontinuar el servicio de Banca Móvil, Banca por Teléfono y Banca por Internet en cualquier momento, así como de enmendar o modificar los términos de este Acuerdo de Servicio en cualquier momento, con previa notificación escrita a usted.
- ✓ El uso de los servicios de Banca Móvil, Banca por Teléfono y Banca por Internet y el acceso a ellos está sujeto a las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (excluyendo los conflictos entre principios legales) y a otras leyes y regulaciones federales aplicables.
- ✓ Usted no podrá transferir este Acuerdo de Servicio a otra persona sin la previa autorización escrita de FirstBank.
- ✓ En caso de que alguna provisión de este acuerdo resultara inválida o inaplicable, las restantes provisiones del Acuerdo de Servicio permanecerán efectivas.
- ✓ FirstBank se reserva el derecho de invocar cualquier recurso legal a su disposición, en caso de que usted no pudiera cumplir con las disposiciones de este Acuerdo de Servicio. Acciones correctivas pueden incluir la suspensión del acceso al servicio de Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por teléfono y/o el cierre de cuentas relacionadas y/o afectadas.
- ✓ El acceso al servicio de Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por teléfono y el uso de las contraseñas en él queda limitado a los usuarios autorizados por FirstBank. FirstBank puede usar todos los recursos legales a su disposición contra cualquier persona que tratase y/o usase este servicio sin la debida autorización o con alguna intención para la cual no se ha desarrollado.